2000
Québec
Société de l'assurance automobile du Québec
Société de l'assurance
automobile
du Québec
et
Contrôle routier

Erratum

101-04658/

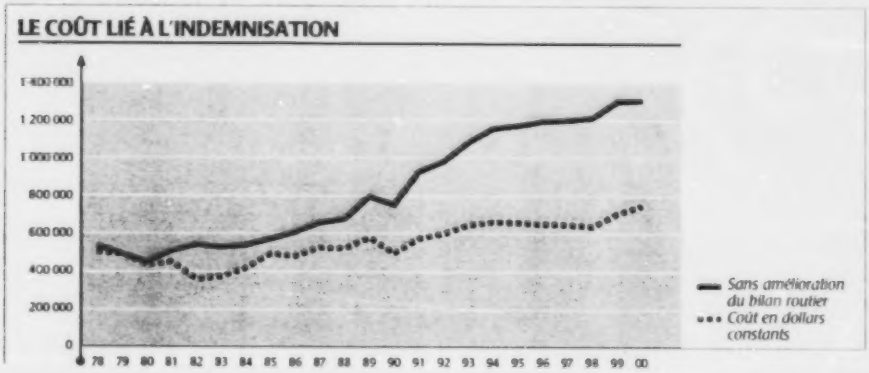
NOTA BENE

Veuillez prendre note qu'une erreur s'est glissée à la page 20 du présent rapport. Dans le tableau traitant des délais de la prise en charge rapide en milieu hospitalier, les délais devraient se lire comme suit :

Délai de la prise en charge globale

	Jours
Délai accident/réception SAAQ	7,70
Délai réception SAAQ/assignation à agent indemnisation	2,21
Délai assignation/prise en charge par agent indemnisation	4,58
Délai accident/1er paiement indemnité remplacement revenu	25,80
Délai accident/1er paiement indemnité frais de garde	39,11
Délai accident/référence en réadaptation	57,48

Par ailleurs, le graphique de la page 89 doit se présenter comme suit :



Erratum

101-04658/

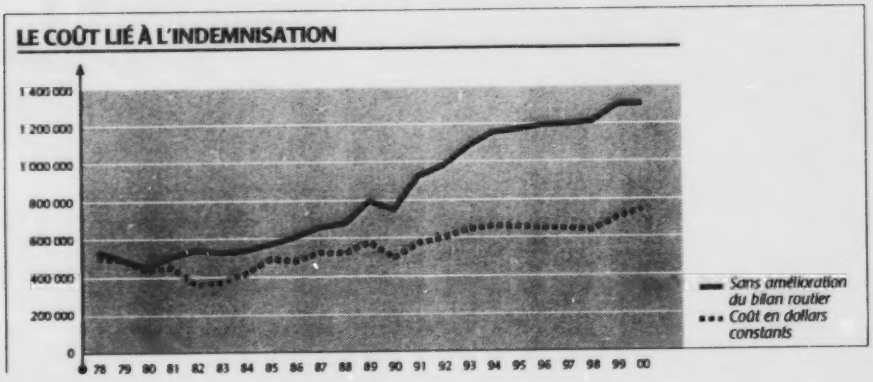
NOTA BENE

Veuillez prendre note qu'une erreur s'est glissée à la page 20 du présent rapport. Dans le tableau traitant des délais de la prise en charge rapide en milieu hospitalier, les délais devraient se lire comme suit :

Délai de la prise en charge globale

	Jours
Délai accident/réception SAAQ	7,70
Délai réception SAAQ/assignation à agent indemnisation	2,21
Délai assignation/prise en charge par agent indemnisation	4,58
Délai accident/1er paiement indemnité remplacement revenu	25,80
Délai accident/1er paiement indemnité frais de garde	39,11
Délai accident/référence en réadaptation	57,48

Par ailleurs, le graphique de la page 89 doit se présenter comme suit :



Société de l'assurance
automobile du Québec

Dépôt légal – 2e trimestre 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-37298-0

Avertissement

Vous trouverez, dans la présente publication, le rapport d'activité de la Société de l'assurance automobile du Québec et le rapport d'activité portant sur le contrôle routier, répartis en deux sections distinctes, comme la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec le stipule.

Québec, le 30 avril 2001

Monsieur Guy Chevrette
Ministre des Transports,
ministre délégué aux Affaires autochtones et
ministre responsable de la faune et des parcs

700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 19 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Société de l'assurance automobile du Québec et celui portant sur le contrôle du transport routier pour l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président-directeur général,

JEAN-YVES GAGNON

Québec, le 30 avril 2000

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activité de la Société de l'assurance automobile du Québec et celui portant sur le contrôle du transport routier pour l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 2000.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Transports,

GUY CHEVRETTE

Table des matières

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT 6

LA SOCIÉTÉ 10

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 14

LE COMITÉ DE DIRECTION 15

L'ORGANIGRAMME 16

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

L'INDEMNISATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE 18
- Le régime public d'assurance automobile 19
- Les modifications législatives 19
- Le plan de transformation de l'indemnisation de 1999 à 2002 19
- Le coût du régime 19
- Le processus d'indemnisation 20
- Le contrôle de la qualité des activités 24
- La réadaptation des personnes accidentées 24
- Les études sur la clientèle et les programmes 24
- La traumatologie 25

LA GESTION DU DROIT D'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER 28
- La gestion du code de la sécurité routière 29
- Les principaux changements légaux 29
- La concertation avec les autres administrations... 30
- ... et avec les associations engagées dans le transport routier 30
- Des politiques et des normes de sécurité routière 31
- Le programme adaptation des véhicules 32
- Les usagers de la route 32
- Les véhicules routiers 35
- Les services aux partenaires 37
- Les opérations liées au permis de conduire et à l'immatriculation 40

LA PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE 42
- L'amélioration des connaissances sur les accidents de la route 43
- La promotion de la sécurité routière 44
- La concertation 48

LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES 50
- Le personnel 51
- Les points de service à la clientèle 53
- Les ressources informationnelles 56
- Les travaux accomplis en infrastructure technologique 56
- Le site web de la société 56
- Les plans d'affaires sectoriels 56
- Des techniques de pointe au bénéfice de la clientèle 57
- Les perspectives sur le plan technologique 57
- La protection des renseignements personnels 58
- Les ressources matérielles et immobilières 63
- La vérification interne et les enquêtes 64
- La politique linguistique 64
- L'état des revenus et des dépenses 65
- La revue de la situation financière 65
- Les revenus 66
- Les dépenses 66
- Le bilan 66

LES ÉTATS FINANCIERS 69

L'ANNEXE STATISTIQUE 2000 81

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DU CONTRÔLE ROUTIER

LA GESTION DU CONTRÔLE ROUTIER 92

Les ministères et les organismes gouvernementaux avec lesquels la vice-présidence au contrôle routier a conclu des ententes 93

LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ROUTIER 94

Les règles d'action 95

Les partenaires 95

La priorité de contrôle en 2000 95

Les contrôles sur la route 95

La vérification du respect du code de la sécurité routière et des autres lois 96

Le contrôle en entreprise 99

Les mandataires en vérification mécanique 99

Le programme d'entretien préventif 100

Le contrôle de la qualité 100

L'ÉVALUATION DES OPÉRATIONS ET LES ACTIVITÉS DE SOUTIEN 102

L'enquête sur la consommation de drogue et d'alcool chez les camionneurs 103

L'évaluation du taux de conformité 103

Le centre d'information 103

Les relations publiques 104

La concertation avec les autres administrations et avec les associations de transporteurs routiers 104

LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES 106

Le personnel 107

Les ressources matérielles, immobilières et informationnelles 108

Les ressources financières 108

Le message du président

Les activités que mène la Société de l'assurance automobile du Québec exercent une influence directe ou indirecte sur la vie de tous les Québécois et Québécoises. Dans l'exercice de ses fonctions, la Société s'emploie à promouvoir la sécurité routière, à assurer l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées, à gérer l'accès au réseau routier du Québec, et à exercer le contrôle du transport routier. En cette fin de siècle, la Société de l'assurance automobile du Québec a connu une autre année très chargée : non seulement plusieurs dossiers importants ont été menés à terme, mais encore certains défis, en matière organisationnelle notamment, ont été relevés. Ainsi, nous entamons le nouveau millénaire avec confiance, sachant que l'ingéniosité et l'engagement dont notre personnel fait preuve vont continuer de garantir la réussite de la Société de l'assurance automobile du Québec, et ce, pour le mieux-être de la société québécoise dans son ensemble.

L'ASSURANCE

En matière d'assurance, l'an 2000 a été marqué par l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et d'autres dispositions législatives (L.R.Q., chapitre 22). Cette loi corrige des situations de sous-compensation en améliorant le sort des personnes accidentées de la route au Québec, grâce à une bonification annuelle du régime d'assurance automobile de l'ordre de 17 millions de dollars. Quant au plan de transformation de l'indemnisation, qui se poursuivra jusqu'en 2002, les projets terminés en 2000 permettront de donner de meilleurs services à nos clients. À titre d'exemple, la prise en charge hospitalière, qui permet à la personne accidentée d'entrer en contact avec la Société de son lit d'hôpital, grâce au concours d'une infirmière, a été étendue auprès de vingt hôpitaux. La Société a également introduit la possibilité d'obtenir les indemnités par virement automatique. Les employés qui traitent les réclamations des personnes accidentées ont aussi des contacts plus fréquents avec les médecins traitants pour mieux comprendre la situation de ces personnes.

LA RÉADAPTATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES

La réadaptation peut être considérée comme l'un des gains importants du régime d'assurance. En effet, ce régime vise à réduire les conséquences des dommages corporels et à permettre, à la personne accidentée, de revenir à une participation sociale optimale plus qu'il ne cherche à compenser les pertes sur le plan économique. Cette année, la Société a versé 37 millions de dollars pour financer les mesures de réadaptation. De cette façon, plus de 6 000 personnes, parmi lesquelles 3 000 personnes étaient nouvellement accidentées, ont bénéficié de ces services.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Parmi les faits marquants de l'année 2000 dans le domaine de la sécurité routière, la tenue de la Commission parlementaire au sujet du Livre vert sur la sécurité routière, la production du rapport de la Table de concertation sur la moto présidée par la Société, et une modification légale introduisant le cours de conduite obligatoire pour la moto retiennent l'attention. De plus, la Société a amorcé une réflexion sur les mesures pouvant être mises en place pour lutter davantage contre la conduite avec les capacités affaiblies par l'alcool.

LE LIVRE VERT SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La Commission parlementaire à propos de la sécurité routière a permis à plus d'une cinquantaine de personnes ou organisations de faire connaître leur position au regard des sujets visés par la publication du Livre vert, à savoir : le port du casque par les cyclistes, la pratique du patin à roues alignées, le virage à droite au feu rouge, l'instauration du cinémomètre photographique et les mesures pour contrer la conduite avec les capacités affaiblies. À partir du 15 janvier 2001, un projet portant sur le virage à droite au feu rouge sera expérimenté dans cinq régions du Québec. Le résultat de ce projet pilote permettra d'évaluer s'il est pertinent d'étendre cette pratique à l'échelle de la province. Dans le cas du cinémomètre photographique, les travaux se sont poursuivis avec les divers partenaires sous la présidence du ministère de la Sécurité publique. Au cours de l'année 2001, un projet de loi devrait être présenté pour permettre, dans le cadre d'un projet pilote, l'usage du cinémomètre photographique sur les routes du Québec. En ce qui concerne le port du casque par les cyclistes, des actions de promotion ont été entreprises en 2000. Elles seront intensifiées au cours de l'année 2001 pour mettre en évidence l'importance de porter un casque en pratiquant ce sport. En ce qui concerne la problématique de la conduite avec les capacités affaiblies par l'alcool, les témoignages exprimés au cours des travaux de la Commission ont suscité, à la Société, une réflexion sur les mesures déjà en place et sur celles pouvant être mises de l'avant, et ce, afin de présenter au ministre des Transports un plan d'action visant à contrer, sur les routes du Québec, ce fléau qui est toujours la cause de près de 35 p. 100 des accidents mortels.

TABLE DE CONCERTATION SUR LA MOTOCYCLETTE

L'automne dernier, devant le bilan routier de 1998 traitant des motocyclistes, et à la lumière des premières données de 1999, le ministre des Transports, M. Guy Chevrette, a demandé à la Société de mettre en place une Table de concertation regroupant les principaux acteurs dans le domaine de la motocyclette afin d'accroître la sécurité des motocyclistes sur les routes du Québec. Le but de cette Table étant de proposer au ministre des moyens, ou de lui suggérer des actions qui permettront de réduire les résultats négatifs du bilan routier et de modifier le comportement des motocyclistes, les membres de la Table ont donc formulé différentes recommandations lorsqu'ils ont déposé le rapport en mai 2000. L'une d'elles consistait à revoir l'accès à la conduite en instaurant la nécessité de subir un examen sur route avant la délivrance du permis de conduire. À la suite de cette recommandation, le ministre des Transports a déterminé qu'il serait obligatoire, pour tout nouveau conducteur de motocyclette, de suivre un cours de conduite. L'année 2000 a donc été marquée dans ce domaine par d'importants changements, dont, notamment, la rédaction de la modification légale requise pour introduire le cours de conduite obligatoire et la diffusion de l'information à la population visée.

LES CAPACITÉS AFFAIBLIES PAR L'ALCOOL

L'année 2000 a été marquée par plusieurs accidents mortels mettant en cause les capacités affaiblies par l'alcool. Il suffit de se rappeler l'accident survenu à Thetford Mines où deux enfants, frappés par un conducteur en état d'ébriété, sont décédés des suites de leurs blessures. Ces accidents, jumelés aux témoignages reçus en Commission parlementaire, ont provoqué une réflexion sur les mesures actuelles. Le ministre des

Transports a fait appel à la collaboration de ses collègues de la Sécurité publique, de la Justice et de la Santé pour combattre ce fléau que représente la conduite en état d'ébriété. C'est ainsi qu'un groupe de travail interministériel, sous la présidence de la Société, sera réuni au début de l'année 2001. Le mandat du comité consiste à analyser différentes pistes et à proposer les mesures pertinentes qui permettront leur mise en place dans le cadre d'un plan d'action concerté, au cours du printemps 2001.

LA MISE EN PLACE DE L'AGENCE AUTONOME DE SERVICE DU CONTRÔLE ROUTIER

Annoncée antérieurement, la mise en place d'une agence autonome de service du contrôle routier, rattachée à la Société de l'assurance automobile, s'est concrétisée le 18 mai. Avec cette création d'une vice-présidence dédiée exclusivement au contrôle routier, se réalisait le prolongement du modèle de gestion mis en oeuvre par le gouvernement du Québec au cours des dernières années. Ce nouveau mode de gestion par résultats favorise l'imputabilité aux gestionnaires qui en sont chargés, tout en leur offrant la latitude nécessaire à une gestion efficace.

Divers changements organisationnels et culturels ont découlé de la création de l'agence. Ainsi, deux documents importants ont vu le jour, soit une convention de performance et d'imputabilité, qui rend officiel l'engagement mutuel entre le ministre des Transports, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le vice-président au contrôle routier, ainsi qu'un plan d'action annuel, approuvé par le président-directeur général de la Société, qui présente les objectifs et les orientations opérationnels, de même que les indicateurs et cibles fixés par l'organisation, lesquels lui permettent de faire le suivi de son rendement. Il est utile de retenir que le premier rapport annuel sur la gestion de l'agence du contrôle routier sera déposé à la fin de l'année 2001.

LA MISSION ET LES MANDATS

Le contrôle de l'application, sur route et en entreprise, des lois et des règlements régissant l'industrie du transport des personnes et des marchandises constitue la mission de l'agence autonome du contrôle routier.

LES RÉALISATIONS À CE JOUR

Depuis sa mise en place, la nouvelle agence a tout un éventail de réalisations à son actif. En plus du renouvellement de son équipe de gestion et de la révision de sa structure organisationnelle, elle accomplit actuellement des travaux pour mettre en place un tableau de bord de gestion qui permettra de suivre régulièrement et rigoureusement les performances du contrôle routier.

Un autre dossier primordial a été achevé au cours des derniers mois. Il s'agit de l'ajout d'un nouvel effectif opérationnel qui s'élève à 80, lequel a été octroyé par le Conseil du trésor en 1999.

D'autres travaux sont en cours. Il s'agit, notamment, de l'accès au Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ), de la définition du statut et des pouvoirs accordés aux contrôleurs routiers, et de l'analyse du dossier relatif à l'utilisation du poivre de Cayenne par le personnel opérationnel.

LA MODERNISATION DES CENTRES D'APPELS

À la suite d'une étude exploratoire faite, en avril 1998, relativement aux besoins en matière d'outils de travail à la disposition des préposés en centres d'appels, la Société a décidé de moderniser les outils de travail de ses préposés aux centres d'appels situés à Montréal et à Québec. En plus de permettre la mise en place de techniques de pointe, ce projet a nécessité la modification des processus administratifs, et ce, dans le but d'obtenir un ajustement conséquent.

Le projet permettra d'améliorer le service à la clientèle en rendant plus efficaces et plus conviviaux les outils technologiques existants et les méthodes de travail adoptées.

LE RENOUVELLEMENT DES ENTENTES AVEC LES MANDATAIRES EN PERMIS ET EN IMMATRICULATION

Pour offrir ses services dans toutes les régions du Québec, la Société dispose d'un réseau de 45 centres de services et de 115 mandataires. Les contrats qui lient la Société et ses mandataires en permis et en immatriculation prenaient fin le 31 décembre 2000.

Des négociations se sont donc déroulées, en cours d'année, avec des représentants des Caisses populaires et des CAA, de même qu'avec des mandataires privés, en vue de renouveler ces ententes pour la période allant du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2003. Ces négociations ont permis de garantir la continuité d'un service de qualité à l'ensemble des citoyens du Québec.

LA PERCEPTION DE LA TAXE DE VENTE POUR LES VOITURES VENDUES PAR LES COMMERÇANTS

Au mois de février, le gouvernement du Québec a confié à la Société le mandat de percevoir la taxe de vente sur les véhicules automobiles vendus par les commerçants.

Cette mesure vise à contrer l'évitement fiscal et à exercer un meilleur contrôle du prélèvement de la TVQ sur la vente des véhicules. Ainsi, au cours des dix derniers mois de l'année 2000, la Société a perçu 500 millions de dollars à ce sujet.

UN NOUVEAU PERMIS DE CONDUIRE AVEC PHOTO

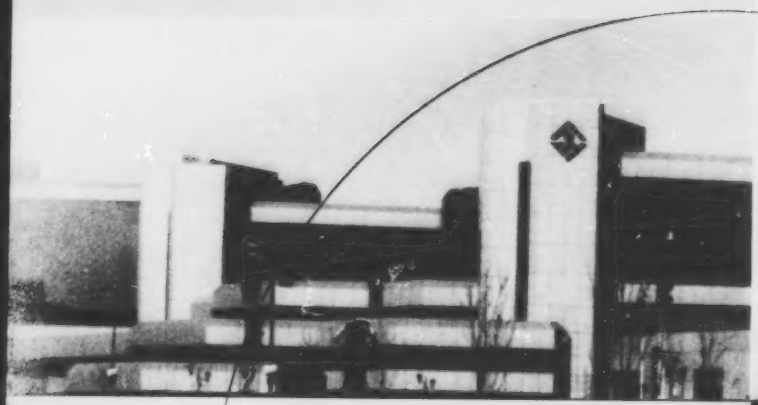
Dès le début de l'année 2000, un nouveau permis de conduire était mis en production dans l'ensemble des points de service de la Société.

Ce nouveau permis dispose de nombreuses caractéristiques permettant de contrer la fraude et la falsification. Il offre une présentation personnalisée des classes, des conditions et des mentions se rapportant au titulaire, il permet également de garantir une durabilité nettement supérieure à ce qui existait auparavant et il rappelle au titulaire les dates auxquelles le paiement des droits sera exigé.

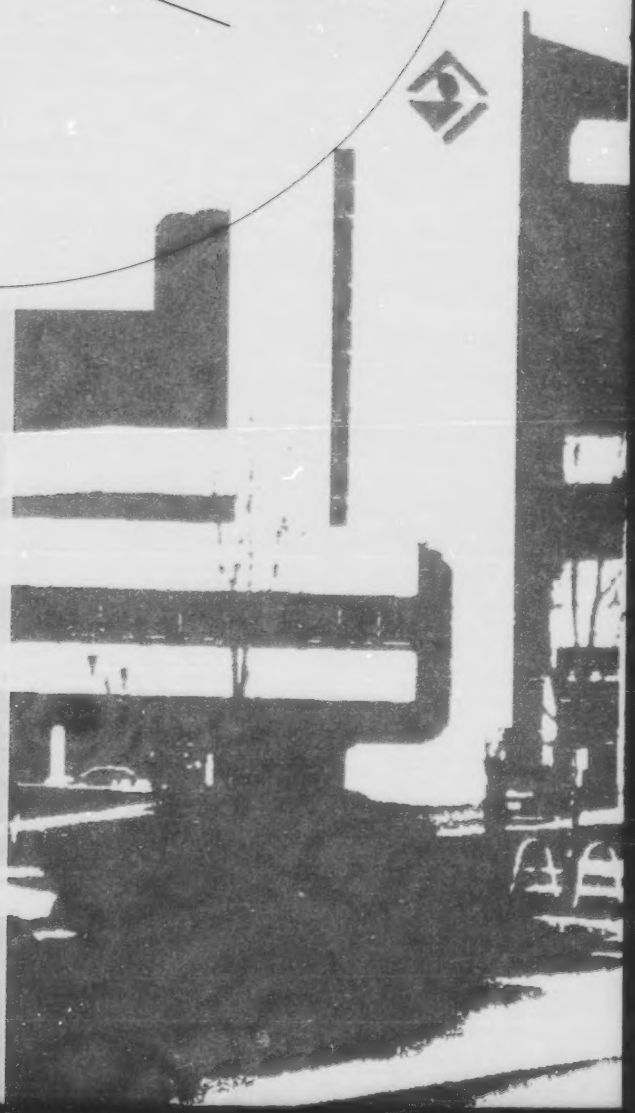
LA SITUATION FINANCIÈRE EN 2000

Pour l'exercice financier 2000, la Société affiche un excédent des revenus sur les dépenses de 3,1 millions de dollars. C'est un résultat positif compte tenu de la chute des marchés boursiers en fin d'année. La Société, avec plus de 7 milliards d'actifs investis et gérés par la Caisse de dépôt et placement du Québec, tire une large part de son financement des rendements obtenus sur ces placements. Par ailleurs, la réserve de stabilisation est maintenant de l'ordre de 290,4 millions de dollars, alors qu'elle était de 263,6 millions de dollars en 1999.

Quant aux obligations futures de la Société envers les victimes, c'est-à-dire le passif actuariel, elles ont atteint 4 840,1 millions de dollars à la fin de l'année.



La Société



La Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle est gérée par un conseil d'administration composé de onze membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le gouvernement. Le président est aussi directeur général de l'organisme. Le ministre des Transports est responsable des activités de la Société devant l'Assemblée nationale.

La Société a pour mission de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route. Cette mission est véhiculée auprès de la population québécoise sous le thème Avant tout, la vie, qui est la devise de la Société.

La Société accomplit sa mission de concert avec ses partenaires publics et privés, à l'intérieur d'un modèle unique au monde. Ce modèle consiste à agir parallèlement en sécurité routière et en assurance automobile de façon que, grâce aux mesures de sécurité routière retenues, la population québécoise bénéficie d'un régime d'indemnisation financé par des contributions maintenues à un niveau parmi les plus bas en Amérique.

Ce modèle « sécurité-assurance » se concrétise dans les quatre programmes-cadres de la Société : l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées, la promotion de la sécurité routière, la gestion du droit d'accès au réseau routier québécois et la perception des droits, ainsi que le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises.

Depuis 1977, en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, la Société indemnise la perte économique réelle subie par les personnes accidentées de la route et elle investit dans leur réadaptation pour réduire les conséquences des dommages corporels dont elles ont été l'objet. La Société vise à faire évoluer le régime d'assurance automobile en fonction des attentes de la clientèle assurée, des besoins de la clientèle accidentée et de la capacité financière de la population québécoise.

Depuis 1980, la Société est le principal gestionnaire du Code de la sécurité routière et elle a la mission de promouvoir la sécurité routière en ce qui a trait au comportement des usagers de la route et à la sécurité des véhicules utilisés. La Société s'est rapidement vu attribuer un rôle de chef de file en matière de sécurité routière, au Québec comme à l'extérieur. Afin de diminuer le plus possible le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures, la Société mise sur des moyens qui vont de la sensibilisation et de la persuasion, au contrôle de l'accès au réseau routier.

À cet égard, elle gère le permis de conduire et l'autorisation de circuler, et elle perçoit, pour le compte de l'État, les droits et contributions correspondants. Au besoin, elle recommande les ajustements à la loi qui lui paraissent utiles au regard d'objectifs de sécurité routière, pour favoriser le respect de la loi ou pour en faciliter l'application. De plus, depuis 1991, la Société contrôle, sur route et en entreprise, le transport routier des personnes et des marchandises.

Il y a également lieu de mentionner que, depuis 1997, la Société administre deux programmes à l'intention des personnes handicapées : le programme de délivrance des vignettes de stationnement et le programme d'adaptation des véhicules.

La Société reconnaît l'importance de l'adhésion de la population à ses objectifs et à la manière par laquelle elle compte les atteindre. C'est pourquoi elle vérifie régulièrement la satisfaction de sa clientèle à l'égard de ses programmes, de ses produits et de ses services, et ce, par rapport aux principales attentes de cette clientèle, et elle s'efforce inlassablement d'améliorer son offre de services.

Enfin, la Société a adopté cinq valeurs ou principes qui la guident dans la réalisation de sa mission. Ce sont : la primauté donnée au client, la qualité du travail, l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions, la responsabilisation des employés, et la mise à contribution de tous ceux qui doivent intervenir dans ce domaine. De plus, sachant toute l'importance de la contribution de son personnel au succès des programmes qu'elle doit mettre en œuvre, elle fonde sa gestion sur des principes de confiance, de transparence, d'efficience et de cohérence.

Au cours de la séance du 10 juin 1999, le conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec a adopté le Code de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce code est entré en vigueur le 1er septembre 1999. Au cours de l'année 2000, aucune déclaration relative aux cas sujets à placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général. Pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

PRÉAMBULE

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général; dans la gestion de l'organisme, il est assisté par quatre vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation prévu à la Loi sur l'assurance automobile, (L.R.Q., c. A-25);
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30), prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

À cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, (Décret n° 824-98 du 17 juin 1998), énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

CHAPITRE 1

Dispositions générales

1. À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

   « **organisme** » : la Société de l'assurance automobile du Québec ou dans le cas visé par le paragraphe 4 de l'article 2, l'organisme ou l'entreprise dont le représentant de la Société est administrateur ou membre.

2. Le présent code s'applique aux personnes suivantes qu'il désigne comme « **administrateurs** » :
   1° les membres du conseil d'administration de la Société;
   2° le président et directeur général;
   3° les vice-présidents;
   4° les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

3. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de l'organisme, de favoriser la transparence au sein de l'organisme et de responsabiliser les administrateurs.

4. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE 2

Principes d'éthique

5. L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de l'organisme et à la bonne administration de ses biens.

6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de l'organisme.

   Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

7. L'administrateur assure la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de l'organisme, notamment :
   - la primauté du client;
   - la qualité du travail;
   - l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
   - la responsabilisation des employés et employées;
   - la mise à contribution de tous les intervenants.

CHAPITRE 3

Règles déontologiques

La discrétion et la confidentialité

8. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

9. L'administrateur respecte le caractère confidentiel de l'information reçue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

10. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant l'organisme.

11. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

12. Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 8, 9, 10 et 11 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

13. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 8, 9 et 10.

14. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15. Le président et directeur général de même que les vice-présidents exercent leurs fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement les nomme ou les désigne à d'autres fonctions.

Sous réserve de l'autorisation du président et directeur général, les vice-présidents peuvent exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Le président et directeur général peut exercer ces mêmes activités et selon les mêmes conditions avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président et directeur général et les vice-présidents font preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

17. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19. L'administrateur ne confond pas les biens de l'organisme avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20. L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

Cette obligation n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

21. L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de l'organisme.

23. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de l'organisme ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24. L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de l'organisme, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

25. L'administrateur évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il déclare à l'organisme tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'obligation de confidentialité énoncée aux articles 9 et 12, l'administrateur visé au paragraphe 4° de l'article 2 doit aussi faire cette déclaration à la Société.

26. Le président et directeur général de même que les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

27. L'administrateur autre que ceux visés à l'article 26 qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme, doit, sous peine de révocation, déclarer par écrit cet intérêt au président et directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur n'est pas notamment en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il participe à l'élaboration et à l'approbation des mesures d'application générale liées directement ou indirectement à la mission de l'organisme.

29. Dans les 60 jours de sa nomination et, par la suite, le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, l'administrateur remet par écrit au président et directeur général la déclaration prévue à l'article 25.

L'administrateur met à jour cette déclaration au plus tard 60 jours après la survenance d'un changement significatif.

CHAPITRE 4

Modalités d'application

30. Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues. À la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique.

31. Le présent code est accessible au public. De plus, il fait l'objet d'une publication dans le rapport annuel de l'organisme.

32. Le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour mettre en œuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, le cas échéant, les sanctions appropriées lorsque les dérogations à l'éthique ou à la déontologie concernent le président et directeur général, les membres du conseil d'administration et les vice-présidents.

Lorsque de telles dérogations concernent les personnes visées au paragraphe 4° de l'article 2, le président et directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues.

33. L'administrateur en fonction le 1er septembre 1999 doit transmettre au président et directeur général au plus tard le 1er novembre 1999 la déclaration visée à l'article 29 relative aux situations susceptibles de le placer en situation de conflit d'intérêts.

34. Le présent code entre en vigueur le 1er septembre 1999.

Le Conseil

Jean-Nuyts de Martel
Homme d'affaires
(Retraité)
Varennes

PRÉSIDENT

Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général
Société de l'assurance automobile du Québec
Québec

Francis Lévesque
Médecin
Sainte-Anne-des-Monts

Linda Lavoie
Avocate
Cain, Lamarre, Casgrain, Wells
Québec

VICE-PRÉSIDENTE

Bernadette Doyon
Avocate
Martel, Brassard, Doyon, Provencher
Sherbrooke

Rollande Plamondon
Présidente
Voyages Plamondon Inc.
Amos

Jean-François Nadeau
Président
Transport Nadeau
Sainte-Mélanie

SECRÉTAIRE

Claude Gélinas
Avocat
Directeur du secrétariat et des affaires juridiques
Société de l'assurance automobile du Québec
Québec

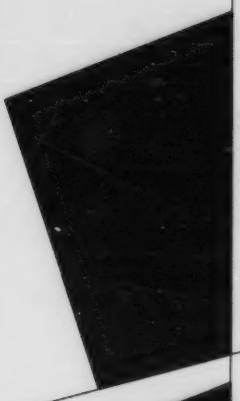
Jacques Nolet
Directeur général
Institut de réadaptation de Montréal

Marthe Lacroix
Vice-présidente - actuariat
La Capitale, compagnie d'assurances générale
Québec

Mirelle Larouche
Avocate
Larouche, Lalancette, Pilote, Bouchard
Alma

Jean-Guy Frigon
Président
Centre de réadaptation Le Bouclier
Joliette

Le Comité

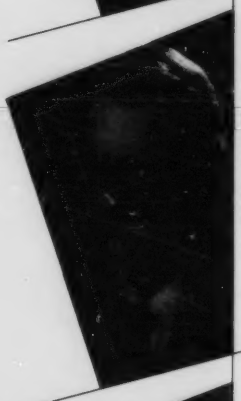


Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général

Louis Côté
Vice- président
Vice-présidence au contrôle routier*

Jacques Privé
Vice-président
Vice-présidence aux services aux accidentés

Martin Breton
Adjoint au président-directeur général
Directeur de la planification et de la statistique



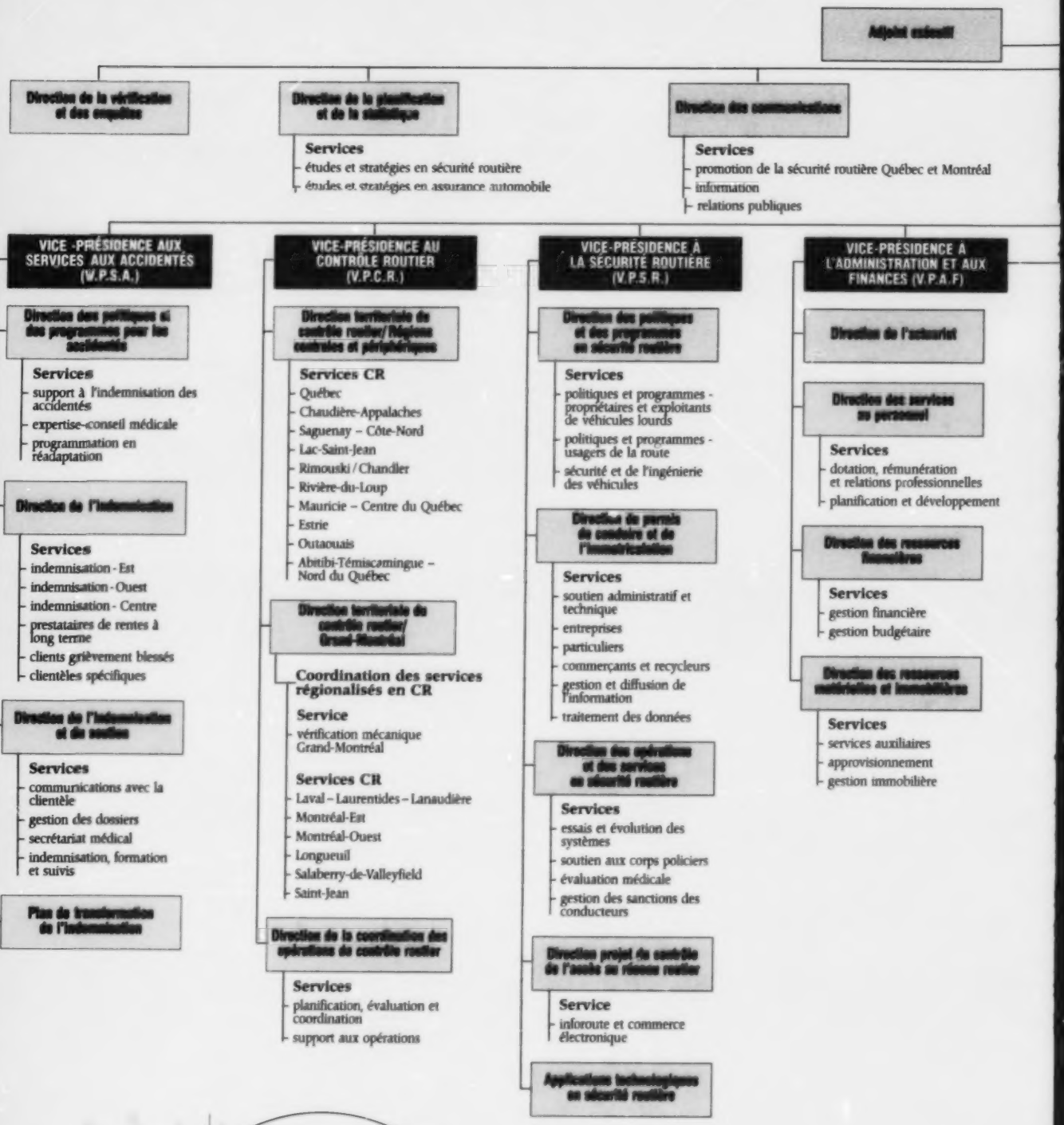
Julien Lemieux
Vice-président
Vice-présidence à l'administration et aux finances

Claude Gélinas
Directeur
Direction du secrétariat et des affaires juridiques

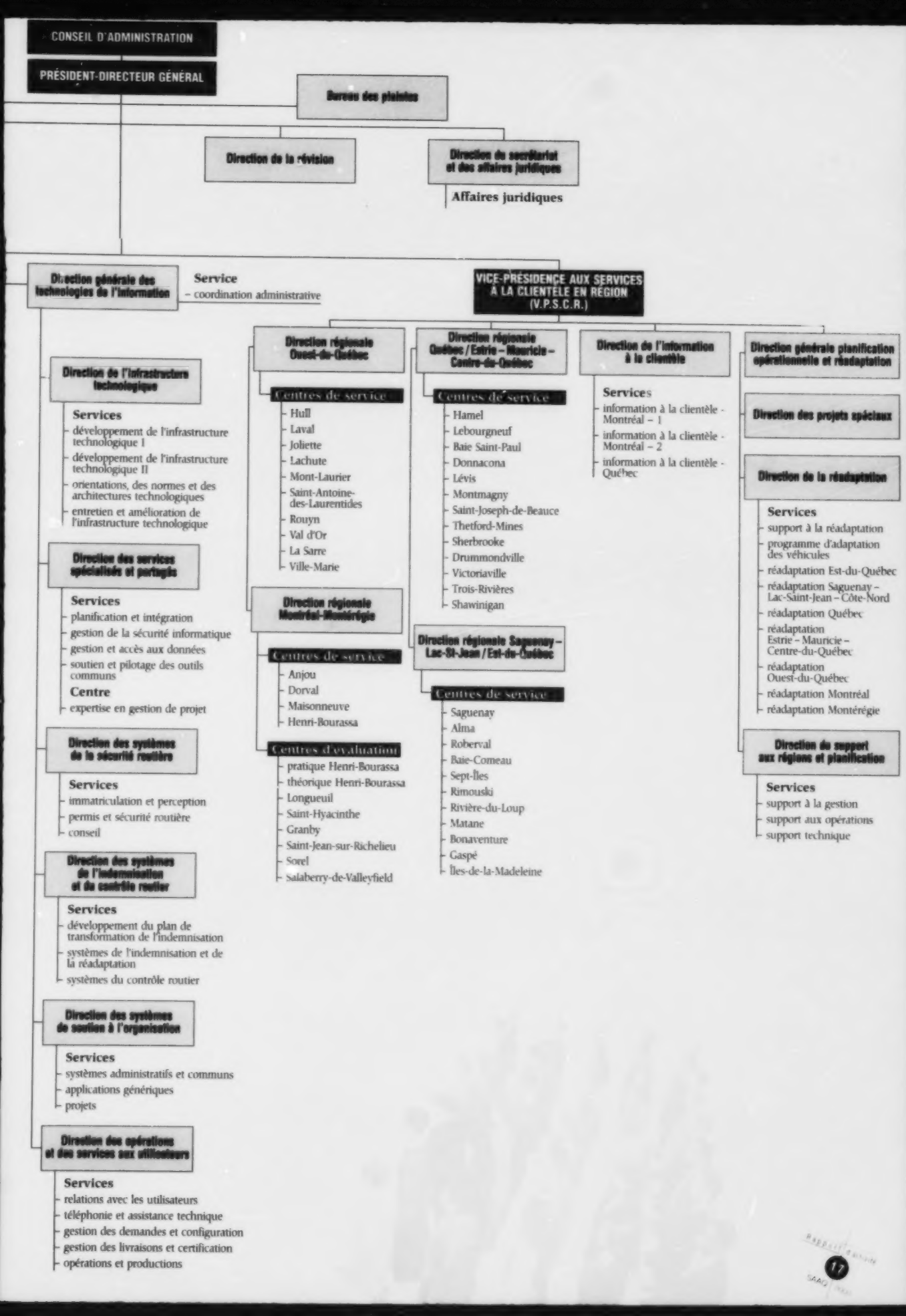
Louise Guimond
Vice-présidente
Vice-présidence à la sécurité routière

Claire Monette
Vice-présidente
Vice-présidence aux services à la clientèle en région**

**M. Louis Côté exerce ses fonctions depuis le 15 mai 2000.*
***M^me^ Claire Monette exerce ses fonctions depuis le 15 mars 2000*



L'organigramme


CONSEIL D'ADMINISTRATION
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Bureau des plaintes
Direction de la révision
Direction du secrétariat et des affaires juridiques
Affaires juridiques
Direction générale des technologies de l'information
Service
– coordination administrative
VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE EN RÉGION (V.P.S.C.R.)
Direction régionale Ouest-du-Québec
Centres de service
Hull
Laval
Joliette
Lachute
Mont-Laurier
Saint-Antoine-des-Laurentides
Rouyn
Val d'Or
La Sarre
Ville-Marie
Direction régionale Montréal-Montérégie
Centres de service
Anjou
Dorval
Maisonneuve
Henri-Bourassa
Centres d'évaluation
pratique Henri-Bourassa
théorique Henri-Bourassa
Longueuil
Saint-Hyacinthe
Granby
Saint-Jean-sur-Richelieu
Sorel
Salaberry-de-Valleyfield
Direction régionale Québec / Estrie – Mauricie – Centre-du-Québec
Centres de service
Hamel
Lebourgneuf
Baie Saint-Paul
Donnacona
Lévis
Montmagny
Saint-Joseph-de-Beauce
Thetford-Mines
Sherbrooke
Drummondville
Victoriaville
Trois-Rivières
Shawinigan
Direction régionale Saguenay – Lac-St-Jean / Est-du-Québec
Centres de service
Saguenay
Alma
Roberval
Baie-Comeau
Sept-Îles
Rimouski
Rivière-du-Loup
Matane
Bonaventure
Gaspé
Îles-de-la-Madeleine
Direction de l'information à la clientèle
Services
information à la clientèle - Montréal – 1
information à la clientèle - Montréal – 2
information à la clientèle - Québec
Direction générale planification opérationnelle et réadaptation
Direction des projets spéciaux
Direction de la réadaptation
Services
support à la réadaptation
programme d'adaptation des véhicules
réadaptation Est-du-Québec
réadaptation Saguenay – Lac-Saint-Jean – Côte-Nord
réadaptation Québec
réadaptation Estrie – Mauricie – Centre-du-Québec
réadaptation Ouest-du-Québec
réadaptation Montréal
réadaptation Montérégie
Direction du support aux régions et planification
Services
support à la gestion
support aux opérations
support technique
Direction de l'infrastructure technologique
Services
développement de l'infrastructure technologique I
développement de l'infrastructure technologique II
orientations, des normes et des architectures technologiques
entretien et amélioration de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Services
planification et intégration
gestion de la sécurité informatique
gestion et accès aux données
soutien et pilotage des outils communs
Centre
expertise en gestion de projet
Direction des systèmes de la sécurité routière
Services
immatriculation et perception
permis et sécurité routière
conseil
Direction des systèmes de l'indemnisation et du contrôle routier
Services
développement du plan de transformation de l'indemnisation
systèmes de l'indemnisation et de la réadaptation
systèmes du contrôle routier
Direction des systèmes de soutien à l'organisation
Services
systèmes administratifs et communs
applications génériques
projets
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
Services
relations avec les utilisateurs
téléphonie et assistance technique
gestion des demandes et configuration
gestion des livraisons et certification
opérations et productions

L'indemnisation
des personnes accidentées de la route

Administré par la Société de l'assurance automobile du Québec, le Régime public d'assurance automobile est unique en son genre. En effet, toute la population québécoise, (les piétons, les cyclistes, les motocyclistes, les passagers et les conducteurs de véhicules motorisés), est indemnisée pour les dommages corporels qui résultent d'un accident d'automobile, sans égard à la faute, et ce, au Québec comme à l'étranger.

... a poursuivi le processus pour améliorer le service aux personnes accidentées de la route;

... a versé 679,7 millions de dollars pour des frais liés aux accidents routiers;

... a déboursé 37,2 millions de dollars pour des programmes de réadaptation, et 32,9 millions de dollars en aide personnelle;

... a augmenté son passif actuariel de 447,3 millions de dollars, principalement afin de respecter, dans l'avenir, les engagements pris, au cours de l'année, envers les personnes accidentées de la route;

... a reçu 31 716 nouvelles demandes d'indemnités provenant de personnes qui ont subi un accident d'automobile, ce qui porte à près de 81 000 le nombre de cas pour lesquels elle est intervenue au cours de l'année.

LE RÉGIME PUBLIC D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le régime public d'assurance automobile couvre, sans exception, les 7,5 millions de personnes qui résident au Québec, pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile, n'importe où dans le monde, et ce, sans égard à la faute.

Le régime s'applique également aux personnes qui résident à l'extérieur du Québec et circulent sur les routes de la province dans une voiture immatriculée au Québec. Lorsque la voiture n'est pas immatriculée au Québec, ces personnes sont indemnisées en proportion inverse de leur responsabilité, sauf lorsqu'une entente existe entre la Société et la juridiction du lieu de résidence de ces personnes. L'Ontario, l'Alberta et le Manitoba ont conclu de telles ententes avec la Société afin que leurs résidants bénéficient des mêmes avantages que ceux dont jouissent les résidants du Québec.

Le premier objectif du régime consiste à compenser, par des indemnités et pour le bénéfice des personnes blessées ou pour celui de la famille des personnes décédées dans un accident de la route, la perte économique réelle occasionnée par un accident de la route, jusqu'à concurrence du maximum prévu par la Loi sur l'assurance automobile. En outre, le régime vise à faciliter la réinsertion sociale, scolaire ou professionnelle des victimes d'accident de la route. L'utilisation de mesures de soutien appropriées et, si cela est nécessaire, de programmes d'aide financière, y est prévue également.

LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

Le 1er janvier 2000, entrait en vigueur la Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et d'autres dispositions législatives (L.R.Q., chapitre 22). Essentiellement, cette loi corrige les situations de sous-compensation pour améliorer le sort des personnes accidentées de la route au Québec.

Parmi les principaux changements législatifs qui s'appliquent aux accidents ou, le cas échéant, aux décès qui surviennent à compter du 1er janvier 2000, mentionnons les suivants :

- l'indemnité forfaitaire pour séquelles permanentes, dont le maximum était de 138 445 $, a été remplacée par une indemnité pour un préjudice non pécuniaire, dont le montant maximum est fixé à 175 000 $. De plus, les souffrances et les autres inconvénients temporaires pourront désormais faire l'objet d'une indemnisation;
- dorénavant, le conjoint d'une victime décédée recevra une indemnité correspondant davantage à la perte économique réelle subie;
- l'indemnité de décès pour une victime qui décède sans laisser de personne à charge est passée de 18 420 $ à 40 000 $;
- pour mieux refléter la perte économique subie par les victimes, les conditions d'admissibilité relatives à l'indemnité pour frais de garde sont élargies;
- toujours pour mieux refléter la perte économique réelle subie par les victimes, des ajustements sont apportés à diverses dispositions législatives, et ce, particulièrement pour l'indemnité de décès versée au conjoint de certaines victimes.

Par rapport à la situation qui avait cours avant le 1er janvier 2000, les Québécois et les Québécoises jouissent d'une bonification annuelle du régime d'assurance automobile de l'ordre de 17 millions de dollars.

LE PLAN DE TRANSFORMATION DE L'INDEMNISATION DE 1999 À 2002

À la suite du dépôt du mémoire intitulé *Vision de l'indemnisation en 2002*, le plan de transformation de l'indemnisation a été entériné en 1998 par le comité de direction. Le principe directeur de ce plan consiste à :

« s'assurer que la personne accidentée subira le moins d'inconvénients possible sur les plans physique, socio-économique et administratif dans les limites du régime. »

Les correctifs qu'apportent les projets qui font partie du plan touchent les aspects suivants : produits et services, organisation et méthode, technologies de l'information. De plus, ils visent à mettre en œuvre les principes suivants :

- prise en charge de la personne accidentée, le plus tôt possible après le fait accidentel;
- gestion proactive du dossier de la personne accidentée;
- personnalisation du traitement des dossiers;
- facilité d'accès à la Société pour la personne accidentée;
- prise de décision encadrée par une gestion du risque mieux balisée.

Au cours de l'année 2000, l'architecture cible de l'indemnisation a été revue. Cette vue d'ensemble des façons de faire en 2002 et des systèmes d'indemnisation qui auront cours à ce moment-là a été présentée au président-directeur général et au comité de direction, à l'automne 2000.

Plusieurs projets ont été mis en place en 1999 et en 2000. D'autres sont en voie de réalisation et, dans le but d'assurer une progression efficiente et efficace du plan, ils doivent être en parfaite cohésion entre eux et avec ceux déjà établis. Cette cohésion, la gestionnaire du plan et l'équipe d'architecture s'en assurent quotidiennement. Quant aux nouvelles philosophies apportées par les projets qui font partie du plan, la gestion du changement se charge de les partager avec les employés. Enfin, les équipes de projets mettent tout en œuvre pour produire des biens livrables qui sont de qualité, et ce, en respectant le coût annoncé et le calendrier prévu.

Les projets terminés en 2000 couvrent :

- l'extension de la prise en charge hospitalière auprès de vingt hôpitaux;
- la confirmation du fait accidentel;
- le virement automatique;
- le remplacement des unités de conservation de l'image;
- les appels aux médecins traitants.

LE COÛT DU RÉGIME

Au cours de l'exercice financier de 2000, la Société a versé 548,4 millions de dollars en indemnités aux personnes victimes d'accidents d'automobile, 79,6 millions de dollars au gouvernement pour rembourser la facturation du coût des services de santé consécutifs aux accidents routiers, 46,2 millions de dollars à titre de contribution au coût du transport par ambulance, 5,5 millions de dollars pour le financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ), pour un total de 679,7 millions de dollars de frais liés aux accidents de la route. Cela signifie que, depuis l'entrée en vigueur du régime le 1er mars 1978, 8,52 milliards de dollars ont été versés en indemnités pour le traitement des dossiers de 624 344 personnes[1]. Cette somme comprend le coût des services de santé pour les personnes accidentées, de même que le coût du remboursement des frais médicaux et paramédicaux occasionnés par le transport de ces personnes.

La Société a augmenté son passif actuariel de 447,3 millions de dollars, principalement dans le but de pouvoir respecter, plus tard, ses engagements envers les personnes qui ont subi un accident de la route.

1 *Ce total tient compte des personnes accidentées de la route seulement. Il n'inclut pas les personnes morales, c'est-à-dire les fournisseurs de services comme les cliniques de physiothérapie.*

Déboursés d'indemnisation et participation au coût des services de santé

Accidents des années antérieures et de l'année courante

En milliers de dollars

	2000	1999
Indemnisation		
Indemnités de remplacement du revenu	**236 571**	215 913
Indemnités de décès	**89 980**	82 573
Forfaitaires pour séquelles	**85 933**	103 329
Réadaptation	**37 167**	38 365
Aide personnelle	**32 886**	31 041
Frais médicaux et paramédicaux	**31 200**	29 751
Déplacements et séjours	**19 173**	17 550
Information médicale	**7 311**	9 396
Autres frais (indemnisation)	**6 843**	6 236
Autres frais (fonds 1961 et 1978)	**1 302**	2 440
Total partiel	**548 366**	536 594
Participation au financement		
Coût des services de santé	**79 664**	88 654
Tribunal administratif du Québec	**5 510**	3 775
Organismes responsables du transport par ambulance	**46 186**	45 537
Total partiel	**131 360**	137 966
TOTAL GLOBAL	**679 726**	674 560

NOTE 1 Au 31 décembre 2000, le total des indemnités et des contributions aux services de santé versées depuis 1978, s'élevait à 8,518 milliards de dollars.

NOTE 2 En 2000, les indemnités versées directement aux victimes ou à leurs fournisseurs se répartissent ainsi : 73,7 p. 100 des indemnités visent les personnes qui ont subi un accident entre 1978 et 1999, et 26,3 p. 100 des indemnités visent celles qui ont subi un accident dans l'année courante.

Le coût moyen des indemnités

D'une année à l'autre, la moyenne hebdomadaire des rentes payables augmente. La hausse du revenu moyen de la population au travail, la revalorisation du revenu maximal assurable et l'indexation annuelle des rentes actives, sont les principales raisons pour expliquer cet accroissement. En 2000, le taux d'indexation correspondait à 1,6 p. 100.

Quant au coût moyen des indemnités de décès, il se situe à 70 054 $ par personne décédée, tandis que celui des rentes de remplacement du revenu est de 24 537 $. Il est utile de préciser qu'il s'agit là de moyennes.

LE PROCESSUS D'INDEMNISATION

La demande d'indemnisation

À la suite d'un accident de la route, la personne accidentée ou celle qui la représente, communique avec la Société ou se rend à un centre de service pour obtenir un formulaire de demande d'indemnité et la documentation y afférente. La Société offre également, à domicile, un soutien technique gratuit afin d'aider les personnes accidentées à remplir le formulaire de demande d'indemnité. En 2000, 861 personnes ont fait appel à ce service.

La prise en charge rapide

La prise en charge rapide permet d'ouvrir, directement à l'hôpital, le dossier d'indemnisation. Pour ce faire, le professionnel de la santé, généralement une infirmière ou un infirmier du centre hospitalier, prend contact avec la personne accidentée dans les jours qui suivent l'accident, afin de l'informer sur la protection que lui offre le régime d'assurance automobile. Il recueille ensuite l'information nécessaire à l'ouverture du dossier, remplit un formulaire par voie électronique et le transmet par modem à la Société. Instaurée en 1998, la prise en charge rapide est offerte dans vingt hôpitaux, soit dans douze des seize régions administratives du Québec couvertes par le réseau de la traumatologie. En 2000, le nombre des accidentés de la route qui ont bénéficié du service de prise en charge rapide s'élève à 4 128.

Hôpital

Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
Hôpital général de Montréal
Hôpital de Montréal pour enfants
Hôpital Sainte-Justine
Hôpital Jean-Talon
CHAUQ Pavillon l'Enfant-Jésus
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Complexe hospitalier Sagamie
Centre hospitalier régional Lanaudière
Hôtel-Dieu d'Arthabaska
Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
Hôpital Charles-Lemoyne
Réseau de Santé Richelieu-Yamaska
Hôpital du Haut-Richelieu
Centre hospitalier de Saint-Eustache
Hôtel-Dieu de Lévis
Centre hospitalier régional de Rimouski
Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos
Centre hospitalier régional de Sept-Îles
Centre hospitalier Anna-Laberge

Ce mode de fonctionnement permet d'informer rapidement la personne accidentée sur le Régime, et de le faire de manière personnalisée. Quant à l'agent d'indemnisation, il reçoit plus rapidement l'information complète et de qualité sur la personne accidentée, ce qui entraîne la réduction des délais.

Des résultats significatifs de la prise en charge rapide :

Délai de la prise en charge globale

	Jours
Délai entre l'accident et la réception à la SAAQ	7,70
Délai entre la réception à la SAAQ et l'affectation du cas à un agent d'indemnisation	2,21
Délai entre l'affectation du cas à un agent d'indemnisation et la prise en charge par celui-ci	4,07
Délai entre l'accident et le 1er paiement de l'indemnité de remplacement du revenu	6,38
Délai entre l'accident et le 1er paiement de l'indemnité de frais de garde	25,80
Délai entre l'accident et le transfert vers la réadaptation	39,11

Déboursés d'indemnisation et participation au coût des services de santé

Accidents des années antérieures et de l'année courante

En milliers de dollars

	2000	1999
Indemnisation		
Indemnités de remplacement du revenu	**236 571**	215 913
Indemnités de décès	**89 980**	82 573
Forfaitaires pour séquelles	**85 933**	103 329
Réadaptation	**37 167**	38 365
Aide personnelle	**32 886**	31 041
Frais médicaux et paramédicaux	**31 200**	29 751
Déplacements et séjours	**19 173**	17 550
Information médicale	**7 311**	9 396
Autres frais (indemnisation)	**6 843**	6 236
Autres frais (fonds 1961 et 1978)	**1 302**	2 440
Total partiel	**548 366**	536 594
Participation au financement		
Coût des services de santé	**79 664**	88 654
Tribunal administratif du Québec	**5 510**	3 775
Organismes responsables du transport par ambulance	**46 186**	45 537
Total partiel	**131 360**	137 966
TOTAL GLOBAL	**679 726**	674 560

NOTE 1 Au 31 décembre 2000, le total des indemnités et des contributions aux services de santé, versées depuis 1978, s'élevait à 8,518 milliards de dollars.

NOTE 2 En 2000, les indemnités versées directement aux victimes ou à leurs fournisseurs se répartissent ainsi : 73,7 p. 100 des indemnités visent les personnes qui ont subi un accident entre 1978 et 1999, et 26,3 p. 100 des indemnités visent celles qui ont subi un accident dans l'année courante.

Le coût moyen des indemnités

D'une année à l'autre, la moyenne hebdomadaire des rentes payables augmente. La hausse du revenu moyen de la population au travail, la revalorisation du revenu maximal assurable et l'indexation annuelle des rentes actives, sont les principales raisons pour expliquer cet accroissement. En 2000, le taux d'indexation correspondait à 1,6 p. 100.

Quant au coût moyen des indemnités de décès, il se situe à 70 054 $ par personne décédée, tandis que celui des rentes de remplacement du revenu est de 24 537 $. Il est utile de préciser qu'il s'agit là de moyennes.

LE PROCESSUS D'INDEMNISATION

La demande d'indemnisation

À la suite d'un accident de la route, la personne accidentée ou celle qui la représente, communique avec la Société ou se rend à un centre de service pour obtenir un formulaire de demande d'indemnité et la documentation y afférente. La Société offre également, à domicile, un soutien technique gratuit afin d'aider les personnes accidentées à remplir le formulaire de demande d'indemnité. En 2000, 861 personnes ont fait appel à ce service.

La prise en charge rapide

La prise en charge rapide permet d'ouvrir, directement à l'hôpital, le dossier d'indemnisation. Pour ce faire, le professionnel de la santé, généralement une infirmière ou un infirmier du centre hospitalier, prend contact avec la personne accidentée dans les jours qui suivent l'accident, afin de l'informer sur la protection que lui offre le régime d'assurance automobile. Il recueille ensuite l'information nécessaire à l'ouverture du dossier, remplit un formulaire par voie électronique et le transmet par modem à la Société. Instaurée en 1998, la prise en charge rapide est offerte dans vingt hôpitaux, soit dans douze des seize régions administratives du Québec couvertes par le réseau de la traumatologie. En 2000, le nombre des accidentés de la route qui ont bénéficié du service de prise en charge rapide s'élève à 4 128.

Hôpital
Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
Hôpital général de Montréal
Hôpital de Montréal pour enfants
Hôpital Sainte-Justine
Hôpital Jean-Talon
CHAUQ Pavillon l'Enfant-Jésus
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Complexe hospitalier Sagamie
Centre hospitalier régional Lanaudière
Hôtel-Dieu d'Arthabaska
Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
Hôpital Charles-Lemoyne
Réseau de Santé Richelieu-Yamaska
Hôpital du Haut-Richelieu
Centre hospitalier de Saint-Eustache
Hôtel-Dieu de Lévis
Centre hospitalier régional de Rimouski
Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos
Centre hospitalier régional de Sept-Îles
Centre hospitalier Anna-Laberge

Ce mode de fonctionnement permet d'informer rapidement la personne accidentée sur le Régime, et de le faire de manière personnalisée. Quant à l'agent d'indemnisation, il reçoit plus rapidement l'information complète et de qualité sur la personne accidentée, ce qui entraîne la réduction des délais.

Des résultats significatifs de la prise en charge rapide :

Délai de la prise en charge globale

	Jours
Délai entre l'accident et la réception à la SAAQ	7,70
Délai entre la réception à la SAAQ et l'affectation du cas à un agent d'indemnisation	2,21
Délai entre l'affectation du cas à un agent d'indemnisation et la prise en charge par celui-ci	4,07
Délai entre l'accident et le 1er paiement de l'indemnité de remplacement du revenu	6,38
Délai entre l'accident et le 1er paiement de l'indemnité de frais de garde	25,80
Délai entre l'accident et le transfert vers la réadaptation	39,11

Les accidents hors du Québec

La Loi sur l'assurance automobile assure la population québécoise pour les blessures corporelles subies dans un accident de la route partout dans le monde, que la personne soit responsable ou non de l'accident. Pour informer les voyageurs au sujet des précautions à prendre avant leur départ, la Société met à leur disposition une brochure intitulée *Partir en toute assurance*.

En 2000, la Société a ouvert plus de 932 dossiers pour des résidants du Québec impliqués dans un accident qui a eu lieu hors du Québec. Lorsque la clientèle accidentée se trouve dans une situation complexe ou lorsqu'une longue hospitalisation est prévisible, la Société examine la situation, puis elle fait en sorte que cette clientèle reçoive toute l'assistance nécessaire. D'ailleurs, il existe un numéro de téléphone sans frais au Canada comme aux États-Unis, afin que les Québécois et les Québécoises victimes d'un accident à l'étranger obtiennent l'information nécessaire et l'aide utile. Du personnel a été affecté à cette clientèle précise. Ainsi, les dossiers peuvent être traités plus rapidement, au grand bénéfice des personnes accidentées.

Parmi les différentes mesures adoptées, une entente avec la compagnie d'assurance Croix Bleue permet, d'une part, de faire des économies substantielles sur les frais d'hospitalisation des victimes d'un accident de la route survenu aux États-Unis et, d'autre part, de rapatrier les Québécois et les Québécoises blessés grièvement. La Société accepte également de rembourser les frais engagés par les autres compagnies d'assurance pour le rapatriement, dans la mesure où les quatre obligations suivantes sont respectées :

- lorsqu'il s'agit d'une personne qui réside au Québec;
- lorsqu'il s'agit d'un accident d'automobile admissible selon la Loi sur l'assurance automobile;
- lorsqu'il s'agit de blessures qui vont nécessiter une longue hospitalisation ou qui placent la personne accidentée dans une situation complexe;
- lorsque l'état de santé de la personne accidentée permet également qu'elle puisse être rapatriée.

Ainsi, en 2000, des économies de l'ordre de 713 000 $ ont été obtenues grâce à cette entente.

La Société a assuré le retour au Québec de 50 personnes accidentées. De ce nombre, 19 provenaient des provinces canadiennes, 16 des États-Unis, 9 de l'Europe, 5 des Antilles et une de la Thaïlande. Il est à noter que la Société rembourse les dépenses de services de santé reçus à la suite d'un accident d'automobile qui a eu lieu hors du Québec et qui ne nécessite pas de rapatriement, lesquels services ne sont pas couverts par un autre régime de sécurité sociale.

L'analyse du dossier d'indemnisation

Lorsque la Société reçoit la demande d'indemnisation, elle l'enregistre au système informatique. Selon la région de provenance de la personne accidentée, le dossier est assigné à l'un des 145 agents d'indemnisation. L'agent d'indemnisation a la responsabilité d'établir l'admissibilité de la personne accidentée et détermine les indemnités auxquelles elle a droit. Le nombre des demandes d'indemnité reçues en 2000 s'élève à 31 716, ce qui porte à 711 203[1] le nombre total des demandes d'indemnité traitées depuis 1978.

Le soutien à la prise de décision

L'administration du régime d'assurance automobile fait en sorte que des décisions doivent être prises dans les dossiers des personnes indemnisées, en ce qui concerne le droit à une indemnité, la somme de celle-ci ou toute autre question relative à l'indemnisation des dommages corporels ou au remboursement des frais. En 2000, le nombre de lettres de décision qui ont été transmises s'élève à 288 797.

Pour soutenir la prise de décision, la Société met à la disposition de son personnel des outils performants.

Le système d'aide à la décision (SADI)

Mis principalement à la disposition des agents d'indemnisation et des médecins-conseils depuis septembre 1998, le SADI permet de traiter promptement la demande d'indemnité. Cette base documentaire de données permet d'obtenir de l'information dans des domaines aussi variés que les blessures, les avis médicaux, les actes dentaires, la liste de médicaments, les critères d'envoi à la réadaptation, le manuel des frais. Un lexique des termes médicaux et des planches anatomiques y sont également intégrés.

Cette base documentaire de données évolue selon les besoins des utilisateurs. Pour ce faire, un comité est chargé d'analyser les améliorations à y apporter. En 2000, le nombre des améliorations qui y ont été introduites s'élève à 67, sans compter les mises à jour trimestrielles de la banque de médicaments, du lexique médical et du manuel des frais.

L'intranet

Depuis la mise en place, en janvier 1999, de l'intranet à la Vice-présidence aux services aux accidentés (VPSA), l'information opérationnelle importante, considérée comme nécessaire au traitement des dossiers d'indemnisation, est accessible plus rapidement. On y retrouve, notamment :

- *des communications* : les arbres de décision à propos des communications externes générales, des communications sur les séquelles, des communications entre la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et la SAAQ, et des communications au sujet des formulaires à annexer aux communications;
- *des normes* : un manuel d'indemnisation des dommages corporels;
- *des partenaires d'affaires* : des fournisseurs, tels que des centres hospitaliers, des CLSC, etc., et des médecins experts;
- *une procédure* : des extraits de certaines professions ciblées dans *Repères* et correspondant au profil de personnes possédant peu d'expérience de travail ou peu de scolarité, ou les deux à la fois;
- *des tableaux et des grilles* : un facteur de revalorisation, composé des montants d'indemnités;
- *des traitements informatiques* : une description des traitements informatiques à la disposition des agents d'indemnisation.

L'intranet possède un outil de recherche très performant, mis à jour régulièrement pour tenir compte de toute évolution de l'information. Le comité des utilisateurs de l'intranet de la VPSA analyse les améliorations à y apporter. Le nombre des améliorations qui y ont été introduites au cours de l'année 2000, s'élève à 37, et ce, sans compter les mises à jour régulières.

1 *Ce total tient compte du nombre global des demandes d'indemnité reçues à la Société, peu importe que le dossier de la personne accidentée mentionne qu'une somme a été versée ou qu'elle ne l'a pas été.*

Le système Repères

Les dispositions législatives en vigueur établissent des situations qui nécessitent une prise de décision sur la détermination d'un emploi qu'une victime peut ou pourrait exercer, ainsi que sur le revenu brut associé à cet emploi.

Régulièrement mis à jour et actualisé, le système *Repères* constitue un répertoire informatisé de données en information scolaire et professionnelle, préparé dans le but de simplifier et d'accélérer l'accès à l'information dans ces domaines.

La recherche par profil permet d'explorer les professions en tenant compte des caractéristiques personnelles de la personne qui fait la demande, de repérer des emplois qui correspondent, le plus adéquatement possible, au profil d'une victime d'accident et de déterminer des revenus qui reflètent fidèlement la réalité du marché du travail. Elle facilite également le travail du conseiller en réadaptation dans l'élaboration du plan de réinsertion professionnelle et, plus particulièrement, dans le choix d'un plan de formation.

Le soutien sur le plan médical

L'établissement du lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, l'évaluation de la capacité, ou de l'incapacité, de la personne accidentée à accomplir ses activités habituelles, scolaires ou professionnelles, l'évaluation de l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de la persistance de séquelles, représentent trois champs d'activité dont la complexité exige de recourir fréquemment à l'expertise médicale. Les médecins appelés à fournir cette expertise se répartissent en trois catégories.

Les médecins traitants. Ils jouent un rôle de premier plan dans l'obtention de l'information médicale permettant de comprendre et de suivre l'évolution de l'état de santé des personnes accidentées. Chaque année, les médecins traitants et les hôpitaux font parvenir à la Société plus de 176 000 documents d'information sous la forme de rapports médicaux et de dossiers hospitaliers.

Les médecins évaluateurs. En tant qu'omnipraticiens et spécialistes, ils travaillent à la Société et apportent un soutien médical aux agents pour les aider à prendre leur décision. Ainsi, en 2000, c'est plus de 30 100 opinions médicales et médico-légales qui ont été données aux agents d'indemnisation. Pour ce faire, les médecins évaluateurs étudient la documentation à leur disposition; de plus, ils se tiennent régulièrement en contact avec le médecin traitant ou l'expert, afin de préciser l'information de nature médicale.

Indemnités fixées en 2000

Indemnité de remplacement du revenu	**90 % du revenu net (Maximum 50 500 $)**
Indemnité forfaitaire aux étudiants, afin de compenser le retard dans la poursuite de leurs études :	
• par année scolaire ratée au primaire	3 742 $
• par année scolaire ratée au secondaire	6 862 $
• par trimestre raté à l'enseignement postsecondaire, pour un maximum de 13 510 $ par année	6 862 $
Indemnité forfaitaire pour les préjudices non pécuniaires[1]	175 000 $ (maximum)
Indemnité pour frais de garde (rente régulière)	311 $ / sem. (minimum)
	425 $ / sem. (maximum)
Remboursement de frais de garde (frais engagés)	96 $ / sem. (minimum)
	187 $ / sem. (maximum)
Frais de main-d'œuvre (entreprise familiale)	623 $ / sem. (maximum)
Indemnité forfaitaire de décès :	
• au conjoint survivant	49 907 $ (minimum)
	252 500 $ (maximum)
• aux personnes à charge	23 704 $ (minimum par personne)
	43 669 $ (maximum par personne)
• à une personne à charge invalide (somme additionnelle)	20 586 $
• pour une personne décédée, sans conjoint ni personne à charge. Cette indemnité est versée, à part égale, au père et à la mère de la victime d'âge mineur ou à la succession, si la victime a atteint l'âge de la majorité	40 000 $
Frais funéraires	3 742 $

1. Pour les accidents à compter du 1er janvier 2000.

N. B. : Les données du tableau ne sont pas exhaustives; d'autres frais peuvent être remboursés.

Les médecins spécialistes et autres professionnels de la santé. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Lorsque la situation l'exige, plus de 300 d'entre eux peuvent être sollicités par la Société à titre d'experts indépendants. Ainsi, au cours de l'année 2000, environ 11 000 expertises médico-légales indépendantes ont été faites à la demande de la Société.

L'établissement des compensations salariales

Le premier objectif du régime consiste à compenser, par des indemnités, la perte économique réelle occasionnée par un accident d'automobile. À cela s'ajoute, depuis janvier 2000, l'indemnisation du préjudice non pécuniaire, c'est-à-dire une indemnisation pour le préjudice « moral » qu'un accidenté subit. Ainsi, en 2000, un total de 691 595 chèques ont été émis à des accidentés de la route. Pour le premier paiement d'une indemnité de remplacement de revenu, le délai moyen a été de 21,4 jours, à compter du moment où la demande a été assignée à l'agent d'indemnisation, et ce, en ce qui concerne les personnes accidentées qui travaillaient à temps plein ou à temps partiel, au moment de l'accident. Depuis 1978, le nombre d'accidentés de la route qui ont reçu une indemnité de la Société s'élève maintenant à 711 203.

Les indemnités pour les pertes de nature économique

Le régime d'assurance de la Société prévoit des compensations pécuniaires visant à indemniser les pertes de nature économique comme la perte de salaire, les frais de traitement, les frais d'aide personnelle, etc. Le 1er janvier de chaque année, les montants de l'indemnité sont revus afin d'être ajustés au coût de la vie.

L'indemnité pour préjudice non pécuniaire

Notre régime d'assurance prévoit une compensation particulière en argent, pour des conséquences qui, en soi, n'ont pas de valeur pécuniaire, mais dont on ne peut nier la réalité si on traduit ces conséquences par perte de qualité de vie. Il s'agit de la douleur ressentie, de la tristesse éprouvée, de la perte de jouissance de la vie et des autres désagréments de la vie quotidienne. Il s'agit de l'indemnité pour préjudice non pécuniaire, également appelée indemnité pour perte de qualité de vie. Cette indemnité est une façon de reconnaître l'atteinte à la qualité de vie.

L'idéal serait de pouvoir mesurer, de façon précise, la douleur, la souffrance morale ou les difficultés particulières auxquelles une personne est confrontée dans l'accomplissement de ses activités de la vie quotidienne. Nous devons toutefois reconnaître qu'il est très difficile d'y parvenir en raison de la nature essentiellement subjective de ce type d'inconvénients. C'est pourquoi, même si l'identification des blessures et l'examen objectif des séquelles font l'objet d'une étude personnalisée pour chaque personne accidentée, l'importance de leurs conséquences sur la qualité de vie est estimée à partir de critères uniformes, à l'aide de barèmes.

Au cours de l'année 2000, les travaux de révision du barème, entrepris il y a quelques années, ont été achevés. En novembre 2000, le gouvernement du Québec a approuvé les nouvelles dispositions relatives à l'évaluation et à l'indemnisation du préjudice non pécuniaire. Le Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire précise, pour les victimes d'accidents survenus depuis le 1er janvier 2000, les conditions d'admissibilité, les règles d'évaluation ainsi que les modalités de calcul de cette indemnité.

La révision

Une personne accidentée qui est en désaccord avec une décision rendue, en première instance, en matière d'indemnisation, peut en demander la révision. Pour ce faire, elle dispose d'un délai de 60 jours. La demande est alors analysée par un réviseur, une décision est rendue, puis elle est signifiée à la personne qui a réclamé, après quoi elle devient exécutoire. Depuis avril 1998, dans la mesure où la Société le juge opportun et si la personne qui réclame le demande expressément, elle peut être entendue par un réviseur à l'intérieur d'une rencontre à cette fin.

Si la nouvelle décision rendue ne la satisfait pas, la personne accidentée peut la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Pour y parvenir, elle dispose d'un délai de 60 jours, après la notification de la nouvelle décision.

Pour l'année 2000, la Direction de la révision a reçu 8 803 demandes de révision. Ce nombre s'est maintenu à environ 3 p. 100 des décisions rendues en première instance. Le nombre de demandes de révision qui ont fait l'objet d'une décision par les réviseurs s'élève à 9 579. En décembre 2000, le délai moyen pour traiter un dossier était de 3,70 mois avec ou sans rencontre. Le pourcentage de décisions modifiées par la Direction de la révision se situe à 18,2 p. 100 en moyenne au cours de l'année 2000, alors qu'il était de 18 p. 100 en 1999. Les chiffres qui précèdent nous permettent de constater que nous avons diminué notre inventaire de 776.

Par ailleurs, depuis le mois d'août 2000, la Direction de la révision participe, en collaboration avec les Services juridiques, à un projet de conciliation des dossiers en appel au Tribunal administratif du Québec.

Le virement automatique

Le programme ***virement automatique*** a été mis en place en novembre 2000. Ce programme permet de déposer les indemnités directement dans le compte de la personne accidentée ou dans celui de la personne qui la représente.

Près de 50 000 formulaires de demande d'adhésion au virement automatique ont été expédiés lors de la promotion initiale de ce service. Toutes les personnes nouvellement accidentées sont avisées qu'elles peuvent adhérer au virement automatique en remplissant le formulaire disponible avec la demande d'indemnité.

En date du 31 décembre 2000, la Société avait déjà reçu environ 13 400 demandes. De la mi-novembre 2000 jusqu'à la fin décembre 2000, 38 p. 100 des indemnités ont été versées sous forme de virement automatique. Le nombre d'adhérents continue sans cesse d'augmenter.

Ce programme a permis à la Société d'améliorer considérablement son service à la clientèle.

État de la situation liée aux activités courantes

	2000	
Demandes d'aide pour remplir une demande d'indemnité	**861**	1 062
Demandes d'indemnité reçues	**31 716**	30 207
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	**80 986**	74 452
Pièces de courrier traitées	**886 418**	785 581
Appels téléphoniques auxquels on a répondu [a]	**299 773**	313 286
Chèques émis	**718 410**	705 257
Lettres de décision expédiées	**288 797**	291 541
Délai d'émission du premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu [b]	**21,4 jours**	22,3 jours
Avis médicaux donnés par les médecins de la Société	**30 187**	31 327
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	**10 645**	13 914

a. Ne tient pas compte des appels qui ont reçu une réponse à partir du service de réponse vocale interactive.

b. Le calcul du délai d'émission du premier chèque de l'indemnité de remplacement du revenu est fait en tenant compte des travailleurs à temps plein et à temps partiel seulement. En calculant de cette façon, nous obtenons une valeur plus juste du délai d'émission du premier chèque. En effet, dans le calcul, nous ne considérons plus les personnes accidentées qui, lors de l'accident, ne travaillaient pas. Comme il est prévu dans la Loi que ces personnes accidentées reçoivent un premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu uniquement après six mois de la date anniversaire de leur accident, on comprendra qu'il est préférable de ne pas inclure ce type de personnes accidentées dans le calcul du délai. Le délai ainsi calculé devient plus réaliste.

Le système Repères

Les dispositions législatives en vigueur établissent des situations qui nécessitent une prise de décision sur la détermination d'un emploi qu'une victime peut ou pourrait exercer, ainsi que sur le revenu brut associé à cet emploi.

Régulièrement mis à jour et actualisé, le système *Repères* constitue un répertoire informatisé de données en information scolaire et professionnelle, préparé dans le but de simplifier et d'accélérer l'accès à l'information dans ces domaines.

La recherche par profil permet d'explorer les professions en tenant compte des caractéristiques personnelles de la personne qui fait la demande, de repérer des emplois qui correspondent, le plus adéquatement possible, au profil d'une victime d'accident et de déterminer des revenus qui reflètent fidèlement la réalité du marché du travail. Elle facilite également le travail du conseiller en réadaptation dans l'élaboration du plan de réinsertion professionnelle et, plus particulièrement, dans le choix d'un plan de formation.

Le soutien sur le plan médical

L'établissement du lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, l'évaluation de la capacité, ou de l'incapacité, de la personne accidentée à accomplir ses activités habituelles, scolaires ou professionnelles, l'évaluation de l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de la persistance de séquelles, représentent trois champs d'activité dont la complexité exige de recourir fréquemment à l'expertise médicale. Les médecins appelés à fournir cette expertise se répartissent en trois catégories.

Les médecins traitants. Ils jouent un rôle de premier plan dans l'obtention de l'information médicale permettant de comprendre et de suivre l'évolution de l'état de santé des personnes accidentées. Chaque année, les médecins traitants et les hôpitaux font parvenir à la Société plus de 176 000 documents d'information sous la forme de rapports médicaux et de dossiers hospitaliers.

Les médecins évaluateurs. En tant qu'omnipraticiens et spécialistes, ils travaillent à la Société et apportent un soutien médical aux agents pour les aider à prendre leur décision. Ainsi, en 2000, c'est plus de 30 100 opinions médicales et médico-légales qui ont été données aux agents d'indemnisation. Pour ce faire, les médecins évaluateurs étudient la documentation à leur disposition; de plus, ils se tiennent régulièrement en contact avec le médecin traitant ou l'expert, afin de préciser l'information de nature médicale.

Indemnités fixées en 2000

Indemnité de remplacement du revenu

	90 % du revenu net (Maximum 50 500 $)
Indemnité forfaitaire aux étudiants, afin de compenser le retard dans la poursuite de leurs études :	
• par année scolaire ratée au primaire	3 742 $
• par année scolaire ratée au secondaire	6 862 $
• par trimestre raté à l'enseignement postsecondaire, pour un maximum de 13 510 $ par année	6 862 $
Indemnité forfaitaire pour les préjudices non pécuniaires[1]	175 000 $ (maximum)
Indemnité pour frais de garde (rente régulière)	311 $ / sem. (minimum)
	425 $ / sem. (maximum)
Remboursement de frais de garde (frais engagés)	96 $ / sem. (minimum)
	187 $ / sem. (maximum)
Frais de main-d'œuvre (entreprise familiale)	623 $ / sem. (maximum)
Indemnité forfaitaire de décès :	
• au conjoint survivant	49 907 $ (minimum)
	252 500 $ (maximum)
• aux personnes à charge	23 704 $ (minimum par personne)
	43 669 $ (maximum par personne)
• à une personne à charge invalide (somme additionnelle)	20 586 $
• pour une personne décédée, sans conjoint ni personne à charge. Cette indemnité est versée, à part égale, au père et à la mère de la victime d'âge mineur ou à la succession, si la victime a atteint l'âge de la majorité	40 000 $
Frais funéraires	3 742 $

1. Pour les accidents à compter du 1er janvier 2000.

N.B. : Les données du tableau ne sont pas exhaustives; d'autres frais peuvent être remboursés.

Les médecins spécialistes et autres professionnels de la santé. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Lorsque la situation l'exige, plus de 300 d'entre eux peuvent être sollicités par la Société à titre d'experts indépendants. Ainsi, au cours de l'année 2000, environ 11 000 expertises médico-légales indépendantes ont été faites à la demande de la Société.

L'établissement des compensations salariales

Le premier objectif du régime consiste à compenser, par des indemnités, la perte économique réelle occasionnée par un accident d'automobile. À cela s'ajoute, depuis janvier 2000, l'indemnisation du préjudice non pécuniaire, c'est-à-dire une indemnisation pour le préjudice « moral » qu'un accidenté subit. Ainsi, en 2000, un total de 691 595 chèques ont été émis à des accidentés de la route. Pour le premier paiement d'une indemnité de remplacement de revenu, le délai moyen a été de 21,4 jours, à compter du moment où la demande a été assignée à l'agent d'indemnisation, et ce, en ce qui concerne les personnes accidentées qui travaillaient à temps plein ou à temps partiel au moment de l'accident. Depuis 1978, le nombre d'accidentés de la route qui ont reçu une indemnité de la Société s'élève maintenant à 711 203.

Les indemnités pour les pertes de nature économique

Le régime d'assurance de la Société prévoit des compensations pécuniaires visant à indemniser les pertes de nature économique comme la perte de salaire, les frais de traitement, les frais d'aide personnelle, etc. Le 1er janvier de chaque année, les montants de l'indemnité sont revus afin d'être ajustés au coût de la vie.

L'indemnité pour préjudice non pécuniaire

Notre régime d'assurance prévoit une compensation particulière en argent, pour des conséquences qui, en soi, n'ont pas de valeur pécuniaire, mais dont on ne peut nier la réalité si on traduit ces conséquences par perte de qualité de vie. Il s'agit de la douleur ressentie, de la tristesse éprouvée, de la perte de jouissance de la vie et des autres désagréments de la vie quotidienne. Il s'agit de l'indemnité pour préjudice non pécuniaire, également appelée indemnité pour perte de qualité de vie. Cette indemnité est une façon de reconnaître l'atteinte à la qualité de vie.

L'idéal serait de pouvoir mesurer, de façon précise, la douleur, la souffrance morale ou les difficultés particulières auxquelles une personne est confrontée dans l'accomplissement de ses activités de la vie quotidienne. Nous devons toutefois reconnaître qu'il est très difficile d'y parvenir en raison de la nature essentiellement subjective de ce type d'inconvénients. C'est pourquoi, même si l'identification des blessures et l'examen objectif des séquelles font l'objet d'une étude personnalisée pour chaque personne accidentée, l'importance de leurs conséquences sur la qualité de vie est estimée à partir de critères uniformes, à l'aide de barèmes.

Au cours de l'année 2000, les travaux de révision du barème, entrepris il y a quelques années, ont été achevés. En novembre 2000, le gouvernement du Québec a approuvé les nouvelles dispositions relatives à l'évaluation et à l'indemnisation du préjudice non pécuniaire. Le Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire précise, pour les victimes d'accidents survenus depuis le 1er janvier 2000, les conditions d'admissibilité, les règles d'évaluation ainsi que les modalités de calcul de cette indemnité.

La révision

Une personne accidentée qui est en désaccord avec une décision rendue, en première instance, en matière d'indemnisation, peut en demander la révision. Pour ce faire, elle dispose d'un délai de 60 jours. La demande est alors analysée par un réviseur, une décision est rendue, puis elle est signifiée à la personne qui a réclamé, après quoi elle devient exécutoire. Depuis avril 1998, dans la mesure où la Société le juge opportun et si la personne qui réclame le demande expressément, elle peut être entendue par un réviseur à l'intérieur d'une rencontre à cette fin.

Si la nouvelle décision rendue ne la satisfait pas, la personne accidentée peut la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Pour y parvenir, elle dispose d'un délai de 60 jours, après la notification de la nouvelle décision.

Pour l'année 2000, la Direction de la révision a reçu 8 803 demandes de révision. Ce nombre s'est maintenu à environ 3 p. 100 des décisions rendues en première instance. Le nombre de demandes de révision qui ont fait l'objet d'une décision par les réviseurs s'élève à 9 579. En décembre 2000, le délai moyen pour traiter un dossier était de 3,70 mois avec ou sans rencontre. Le pourcentage de décisions modifiées par la Direction de la révision se situe à 18,2 p. 100 en moyenne au cours de l'année 2000, alors qu'il était de 18 p. 100 en 1999. Les chiffres qui précèdent nous permettent de constater que nous avons diminué notre inventaire de 776.

Par ailleurs, depuis le mois d'août 2000, la Direction de la révision participe, en collaboration avec les Services juridiques, à un projet de conciliation des dossiers en appel au Tribunal administratif du Québec.

Le virement automatique

Le programme *virement automatique* a été mis en place en novembre 2000. Ce programme permet de déposer les indemnités directement dans le compte de la personne accidentée ou dans celui de la personne qui la représente.

Près de 50 000 formulaires de demande d'adhésion au virement automatique ont été expédiés lors de la promotion initiale de ce service. Toutes les personnes nouvellement accidentées sont avisées qu'elles peuvent adhérer au virement automatique en remplissant le formulaire disponible avec la demande d'indemnité.

En date du 31 décembre 2000, la Société avait déjà reçu environ 13 400 demandes. De la mi-novembre 2000 jusqu'à la fin décembre 2000, 38 p. 100 des indemnités ont été versées sous forme de virement automatique. Le nombre d'adhérents continue sans cesse d'augmenter.

Ce programme a permis à la Société d'améliorer considérablement son service à la clientèle.

État de la situation liée aux activités courantes

	2000	1999
Demandes d'aide pour remplir une demande d'indemnité	**861**	1 062
Demandes d'indemnité reçues	**31 716**	30 207
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	**80 986**	74 452
Pièces de courrier traitées	**886 418**	785 581
Appels téléphoniques auxquels on a répondu [a]	**299 773**	313 286
Chèques émis	**718 410**	705 257
Lettres de décision expédiées	**288 797**	291 541
Délai d'émission du premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu [b]	**21,4 jours**	22,3 jours
Avis médicaux donnés par les médecins de la Société	**30 187**	31 327
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	**10 645**	13 914

a. Ne tient pas compte des appels qui ont reçu une réponse à partir du service de réponse vocale interactive.

b. Le calcul du délai d'émission du premier chèque de l'indemnité de remplacement du revenu est fait en tenant compte des travailleurs à temps plein et à temps partiel seulement. En calculant de cette façon, nous obtenons une valeur plus juste du délai d'émission du premier chèque. En effet, dans le calcul, nous ne considérons plus les personnes accidentées qui, lors de l'accident, ne travaillaient pas. Comme il est prévu dans la Loi que ces personnes accidentées reçoivent un premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu uniquement après six mois de la date anniversaire de leur accident, on comprendra qu'il est préférable de ne pas inclure ce type de personnes accidentées dans le calcul du délai. Le délai ainsi calculé devient plus réaliste.

Le service téléphonique à la clientèle

Le service de renseignements

Soucieux d'offrir un service de qualité, 25 préposés aux renseignements travaillent directement auprès des personnes accidentées. En 2000, les préposés aux renseignements ont répondu à 297 773 appels.

Si la personne préposée aux renseignements ne peut répondre entièrement aux questions demandées, elle en informe l'agent d'indemnisation qui devra retourner l'appel dans les 48 heures afin de donner l'information attendue. En 2000, les agents d'indemnisation ont été en mesure de respecter cette exigence à l'égard du service à la clientèle, dans 94,5 p. 100 des cas.

Le service téléphonique automatisé

Afin de servir avec plus d'efficacité les personnes accidentées, la Société a mis sur pied deux services téléphoniques automatisés. En 2000, ces deux services ont répondu à 44,3 p. 100 des appels reçus.

Le premier service permet aux personnes accidentées d'obtenir la date des trois derniers chèques que la Société a émis à leur intention, et de prendre connaissance des quinze derniers documents reçus dans leur dossier.

Le second service permet aux cliniques de physiothérapie d'obtenir, de la même façon, l'état des demandes de remboursement de frais de physiothérapie propres à leurs clients, victimes d'un accident d'automobile.

LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES ACTIVITÉS

Depuis plusieurs années, la Vice-présidence aux services aux accidentés a mis en place des mesures qui lui permettent de vérifier tous les aspects de la qualité des services.

Le contrôle de la qualité des actes administratifs posés au cours du processus d'indemnisation s'inscrit dans les activités courantes. Le fait que les décisions rendues dans les dossiers soient vérifiées assure le traitement équitable des demandes d'indemnité et leur conformité à la Loi sur l'assurance automobile. Cette activité de vérification permet aussi de détecter rapidement les corrections à apporter. Au besoin, des plans d'amélioration de la qualité peuvent être préparés et des programmes de formation à la tâche, mis en place.

Quant au contrôle statistique, il vise plus particulièrement le système d'information de gestion, notamment la mesure des délais, l'adaptation des tableaux de bord et des chaînes de traitement. Les indicateurs mis en place permettent de cibler les zones critiques, de les analyser et de suggérer les interventions administratives ou législatives les plus appropriées.

LA RÉADAPTATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES

La Loi sur l'assurance automobile du Québec accorde à la Société le pouvoir de contribuer à la réadaptation d'une personne accidentée et de faire les dépenses nécessaires à cette contribution. À cette fin, la Société prend les mesures nécessaires pour que la personne retrouve, le plus tôt possible et au meilleur coût, un potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle le plus près possible de celui qu'elle avait au moment de l'accident et pour favoriser le maintien à long terme du potentiel d'intégration retrouvé.

Un conseiller en réadaptation évalue d'abord les besoins de la personne, puis élabore, avec la collaboration de celle-ci, un plan de réadaptation personnalisé. À cet égard, il coordonne l'ensemble des services mis en place pour la réalisation du plan. Il choisit les mesures appropriées ainsi que les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés. Il assiste également la personne accidentée dans sa démarche pour exécuter le plan établi et fait valoir les intérêts de la personne. Ces services sont offerts par des équipes de conseillers réparties dans toutes les régions du Québec.

En 2000, la Société a versé 37 millions de dollars pour financer les mesures de réadaptation des personnes accidentées. Durant l'année, plus de 6 000 personnes, parmi lesquelles 3 000 personnes nouvellement accidentées, ont bénéficié de services de réadaptation. Ce sont des personnes de tous les âges (enfants, adolescents, adultes, personnes âgées); elles souffrent principalement d'une atteinte aux membres inférieurs ou d'un traumatisme cranio-cérébral.

Depuis le 1er janvier 2000, la Société actualise une nouvelle Politique de réadaptation. Cette politique précise quelle est la vision de la Société en ce qui concerne la réadaptation et établit de quelle façon la Société entend assumer ses responsabilités en la matière. Entre autres choses, la politique définit l'offre de services en réadaptation et annonce les stratégies d'action de la Société afin de garantir la qualité des services.

En avril, la Société a renouvelé les ententes avec 28 établissements du réseau de la Santé, visant la réadaptation précoce et l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des traumatisés cranio-cérébraux et des blessés médullaires. L'une des applications majeures qui ont découlé, durant l'année, de la politique de réadaptation fut, sans doute, l'inclusion des blessés orthopédiques dans ces ententes. L'objectif visé est d'assurer, à ces personnes blessées, des interventions précoces et de faire en sorte que les services qu'elles reçoivent soit équitables comparativement à ceux que les autres blessés graves de la route obtiennent.

Les ententes avec les associations d'entraide ont aussi été renouvelées afin d'assurer un soutien communautaire à long terme aux personnes accidentées qui conservent des séquelles.

Enfin, la Société s'est impliquée, très activement, dans l'amélioration des services de réadaptation en élaborant des guides et en offrant de la formation, en particulier sur les plans d'intervention, sur le dépistage des traumatisés cranio-cérébraux et sur l'élaboration des programmations de services.

La réadaptation peut être considérée, à juste titre, comme l'un des principaux bénéfices du régime d'assurance : plus que la compensation des pertes économiques, le régime vise à réduire les conséquences des dommages corporels et à permettre, par une gestion personnalisée des besoins, le retour de la personne à une participation sociale optimale. C'est sans doute pourquoi on considère la réadaptation comme le plus beau fleuron de la Société.

LES ÉTUDES SUR LA CLIENTÈLE ET LES PROGRAMMES

Régulièrement, la Société fait des sondages pour connaître la satisfaction de sa clientèle. De plus, elle mène des études pour cerner, avec plus d'acuité, les besoins de celle-ci, de même que pour améliorer les mesures d'indemnisation et les programmes de réadaptation qu'elle adopte. Elle s'associe également à des groupes de recherche dans le but d'étudier certains problèmes particuliers en santé et en réadaptation.

Les sondages

Depuis 1996, la Société utilise les sondages en vue de connaître sa clientèle avec le plus de justesse possible et pour en évaluer les besoins. L'objectif visé est de répondre aux principales attentes de sa clientèle. Deux sondages corporatifs et quatre mini-sondages ont été réalisés en 2000.

En ce qui a trait aux deux sondages corporatifs, le premier traite de la satisfaction et des préférences de la clientèle indemnisée, alors que le second sondage porte sur la connaissance et sur les préférences des victimes indemnisées par rapport à l'utilisation du centre de renseignements téléphoniques de la Société.

Pour ce qui est des quatre mini-sondages élaborés par la Vice-présidence aux services aux accidentés, ils touchent :

- *les appels au médecin traitant*: dans le but d'améliorer le soutien médical, les relations interpersonnelles et les communications, le médecin de la Société doit communiquer, de manière plus ou moins systématique, avec le médecin traitant de la personne accidentée. L'objectif principal de ce sondage a permis d'évaluer l'efficacité des communications entre le médecin de la Société et le médecin traitant;
- *les appels de l'agent d'indemnisation à la personne accidentée*: afin d'informer davantage la clientèle accidentée, de la guider dans le processus d'indemnisation et d'humaniser les liens à établir, la Société a opté, au cours de l'automne 1995, pour une charte téléphonique. Celle-ci renferme les treize principales étapes du traitement d'un dossier, à travers lesquelles le client a le droit d'être informé de vive voix par son agent d'indemnisation. L'objectif principal de ce sondage a consisté à mesurer le degré de satisfaction de la clientèle accidentée à l'égard des appels téléphoniques placés par les agents d'indemnisation;
- *la prise en charge rapide*: c'est dans un processus de continuité de l'évaluation de la prise en charge rapide, mise en place en mars 1998, qu'un troisième sondage a été envoyé. Les résultats de ce sondage nous ont permis d'établir des comparaisons avec les résultats précédents et, par le fait même, de constater les améliorations ou les lacunes;
- *l'évaluation des centres spécialisés*: les centres spécialisés sont nés d'un projet pilote et ils consistent à mettre l'accent sur l'information à la personne accidentée et la communication avec celle-ci au moment de l'expertise médicale. Ce sondage a permis de connaître le degré de satisfaction des accidentés de la route qui sont soumis à cette forme d'expertise médicale.

Les études

Après avoir achevé différents travaux consacrés à l'évaluation du coût des services de santé occasionnés par les accidents de la route pour l'année 2000, notamment les services qui découlent des hospitalisations de courte et de longue durée, les services qui se rapportent aux services rendus dans les cliniques externes et dans les salles d'urgence, ainsi que les services rattachés aux services payés par la Régie de l'assurance maladie du Québec, une entente est intervenue sur la somme à verser par la Société au fonds consolidé du revenu.

Un rapport de recherche intitulé *Profil des blessures des victimes d'accidents de la route au Québec en 1996* a été diffusé au cours de l'année 2000. Ce rapport traite des blessures des victimes d'accidents de la route qui ont présenté une demande d'indemnité à la Société et dont l'accident est survenu en 1996. Il s'agit d'une troisième étude visant à décrire les blessures des victimes d'accidents de la route, les deux autres portant sur les accidents survenus en 1987 et en 1992. De plus, un dossier statistique intitulé *Bilan 1990-1999 – Indemnisation, réadaptation, mécanismes d'appel* a aussi été diffusé. Cette publication annuelle montre l'évolution, sur une période de dix ans, des caractéristiques des victimes indemnisées par la Société.

Une étude sur la réinsertion socioprofessionnelle des victimes d'un traumatisme cranio-cérébral (TCC) intégrées au programme cadre de réadaptation pour victimes d'un TCC en 1994-1995 a débuté durant l'année 2000. Il s'agit de la deuxième partie d'une étude sur l'évaluation de l'efficacité de ce programme faisant suite à celle présentant la description du profil de ces victimes et diffusée au cours de l'année 1999. Par ailleurs, les analyses visant à déterminer les causes d'augmentation de la durée des rentes versées sous forme de remplacement du revenu se sont poursuivies.

La participation de la Société à deux programmes de recherche d'envergure, en collaboration avec l'Association des hôpitaux du Québec et l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec, s'est poursuivie en 2000. Le premier programme vise à mettre au point un système d'information qui sera instauré dans 28 hôpitaux et centres de réadaptation; il permettra de suivre l'évolution des personnes qui ont subi un traumatisme cranio-cérébral, et de mesurer les résultats des mesures de réadaptation. Le second programme de recherche vise à évaluer l'impact de la mise sur pied de centres d'expertise pour la clientèle des blessés médullaires.

Financé conjointement par la Société, par les assureurs publics de la Saskatchewan et ceux de la Colombie-Britannique, et par certains assureurs de la Suède, le deuxième programme rassemble des experts internationaux qui doivent évaluer la documentation scientifique et poursuivre certaines recherches en vue de faire des recommandations sur la prévention et la prise en charge du traumatisme cranio-cérébral léger résultant d'accidents de la route. Après trois ans de travaux, le groupe d'experts a achevé la sélection des articles pertinents et il a poursuivi l'analyse de leur contenu. En 2000, la contribution financière de la Société dans ce domaine a été de 62 500 $.

Un autre programme de recherche fait appel aux compétences de professeurs et d'étudiants de la Faculté de droit de l'Université Laval. Il a donné lieu à la production d'un rapport intitulé *La notion d'accident d'automobile dans les législations canadiennes*.

LA TRAUMATOLOGIE

Depuis le début des années 1980, s'appuyant sur l'expérience acquise en traumatologie au cours des conflits armés, toutes les sociétés occidentales ont raffiné leur approche en ce qui concerne les soins d'urgence donnés aux blessés.

Pour tous, il est d'acceptation commune que la compression des délais au moment des interventions est l'élément clé de la diminution du taux de morbidité et de mortalité chez les victimes de traumatismes.

Le Québec ne fait pas exception à cette règle. Dès 1984, la Société de l'assurance automobile du Québec s'est penchée sur les problèmes qui surviennent après l'impact, c'est-à-dire les problèmes de prévention tertiaire dans la chaîne de soins aux blessés.

La Société de l'assurance automobile du Québec s'est d'abord arrêtée aux soins de réadaptation puis, en 1986, elle a exploré l'ensemble des services aux accidentés, y compris les services donnés par les premiers intervenants, par les centres 911 et les centres de communication santé, de même que par les premiers répondants, les services ambulanciers, les centres de traumatologie et les établissements de réadaptation.

Pour décrire cette chaîne de services, la Société a élaboré un cadre conceptuel intégré illustrant son fonctionnement global afin d'en arriver à une compression des délais permettant de respecter l'« heure d'or », expression tirée de l'anglais *Golden Hour*.

Ce cadre conceptuel vise chaque maillon de la chaîne et détermine, pour chacun d'eux, des objectifs particuliers de performance pour ce qui est de l'accessibilité, de l'efficacité, de la qualité et de la continuité.

Afin que ce plan directeur passe de la simple intention à la réalité opérationnelle, la Société de l'assurance automobile du Québec, de concert avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, a mis en place un partenariat pour l'établir et le faire fonctionner. Ainsi, dès le début des années 1990, la Société se voyait confier le mandat d'évaluer la situation et de faire les recommandations pour désigner des centres de traumatologie et, ainsi, créer un réseau de services offrant à tous les Québécois et Québécoises un accès rapide à des services complets en traumatologie, grâce à des corridors de services bidirectionnels.

Dès 1995, les désignations étant achevées, une étude prospective sur l'implantation de ce système intégré a été conduite en temps réel afin d'en mesurer les conséquences. Récemment, les résultats de cette étude ont été publiés par le Dr Sampalis de l'Université McGill; ils ont permis de démontrer qu'au cours des six premières années, l'implantation du système intégré a fait chuter la mortalité chez les blessés graves de 52 p. 100 à 18 p. 100.

Parallèlement à ce partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de l'assurance automobile du Québec a aussi créé des alliances avec les régies régionales, certaines municipalités, des entreprises ambulancières et leurs regroupements, les syndicats de techniciens ambulanciers, les maisons d'enseignement, le tout afin de faciliter l'atteinte des objectifs respectifs de tous les intervenants de la chaîne de services.

Tout au cours de ces travaux, les responsables de la réadaptation ont continué d'actualiser des ententes pour le bénéfice de la clientèle des traumatisés musculosquelettiques et des traumatisés crâniens; la Société de l'assurance automobile du Québec s'est aussi engagée dans la désignation de centres d'expertises pour les blessés médullaires et dans la désignation d'un réseau d'établissements de réadaptation pour les neurotraumatisés.

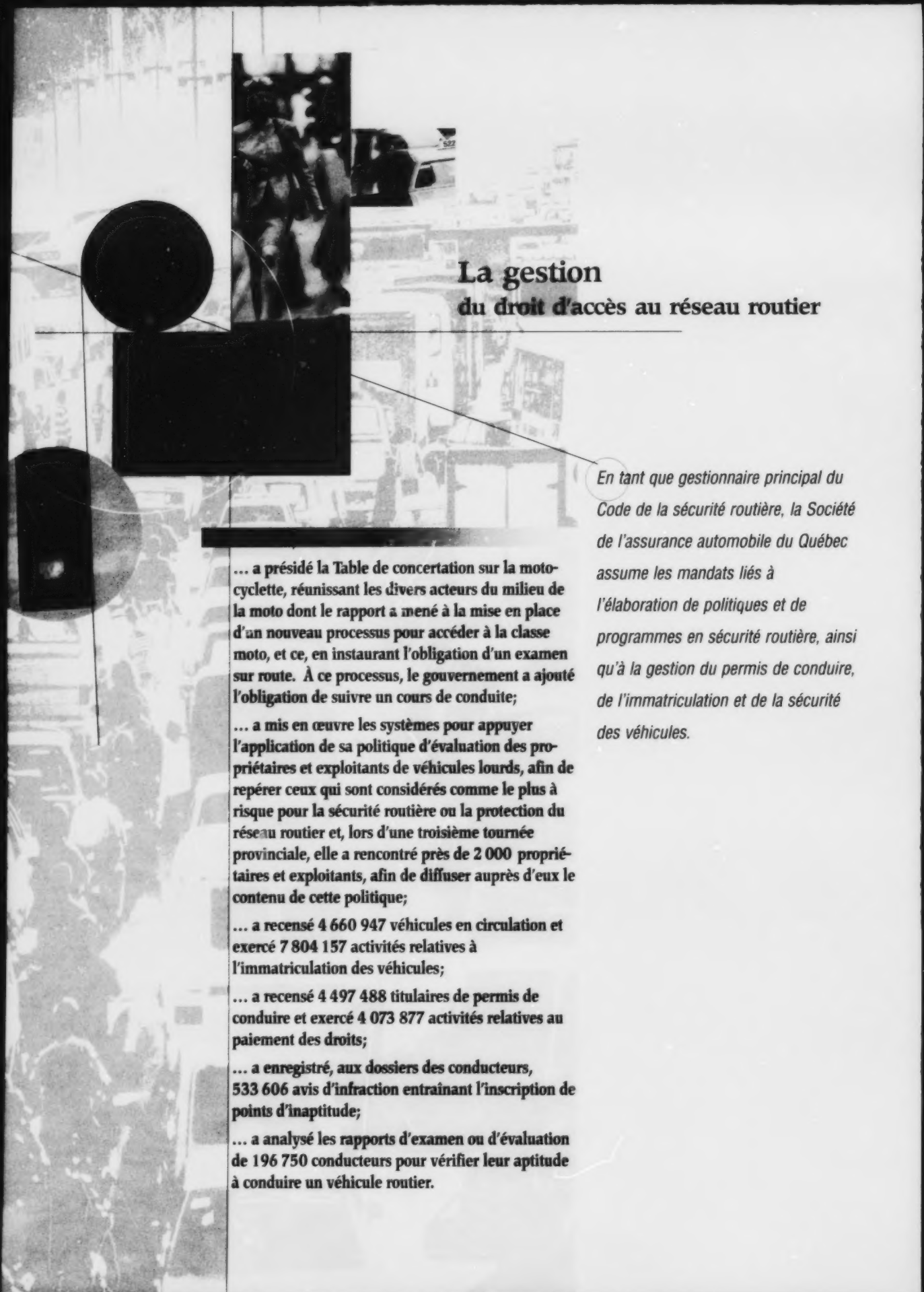
Dans ce contexte, afin d'améliorer l'accès aux services de la Société de l'assurance automobile du Québec pour la clientèle traumatisée, la société a mis au point un service de prise en charge rapide dès l'hospitalisation des victimes dans un centre de traumatologie désigné. Ce service est actuellement mis en place dans vingt établissements du réseau de la traumatologie. Ainsi, très rapidement, les victimes sont informées de la couverture offerte par une police individualisée et, si la situation le commande, elles ont accès à un soutien financier immédiat. Par ce service de prise en charge rapide, la production des demandes d'indemnisation et le versement des indemnités sont accélérés et les délais d'attente sont diminués de manière significative.

À l'instar des expériences validées dans les autres sociétés modernes, par la création de multiples partenariats avec tous les intervenants de la chaîne de services en traumatologie, le cadre conceptuel conçu par la Société de l'assurance automobile du Québec a été instauré et il a produit des résultats objectifs applaudis par la communauté médicale occidentale.

Pour l'avenir, la Société de l'assurance automobile du Québec compte beaucoup sur la réforme des services préhospitaliers d'urgence pour faciliter l'atteinte des objectifs de qualité et de performance prévus dans le plan directeur de traumatologie, mais difficilement réalisables dans le contexte législatif et réglementaire actuel.

L'intégration des recommandations de ce rapport sur la réforme des services préhospitaliers d'urgence (SPU) et ses conséquences sur le système intégré de traumatologie vont nécessiter le maintien de la collaboration et du partenariat de la Société de l'assurance automobile du Québec avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et avec tous les autres intervenants.

Dans cette perspective, la Société de l'assurance automobile du Québec planifie la bonification du SYSTÈME INTÉGRÉ DE TRAUMATOLOGIE.



La gestion
du droit d'accès au réseau routier

En tant que gestionnaire principal du Code de la sécurité routière, la Société de l'assurance automobile du Québec assume les mandats liés à l'élaboration de politiques et de programmes en sécurité routière, ainsi qu'à la gestion du permis de conduire, de l'immatriculation et de la sécurité des véhicules.

... a présidé la Table de concertation sur la motocyclette, réunissant les divers acteurs du milieu de la moto dont le rapport a mené à la mise en place d'un nouveau processus pour accéder à la classe moto, et ce, en instaurant l'obligation d'un examen sur route. À ce processus, le gouvernement a ajouté l'obligation de suivre un cours de conduite;

... a mis en œuvre les systèmes pour appuyer l'application de sa politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, afin de repérer ceux qui sont considérés comme le plus à risque pour la sécurité routière ou la protection du réseau routier et, lors d'une troisième tournée provinciale, elle a rencontré près de 2 000 propriétaires et exploitants, afin de diffuser auprès d'eux le contenu de cette politique;

... a recensé 4 660 947 véhicules en circulation et exercé 7 804 157 activités relatives à l'immatriculation des véhicules;

... a recensé 4 497 488 titulaires de permis de conduire et exercé 4 073 877 activités relatives au paiement des droits;

... a enregistré, aux dossiers des conducteurs, 533 606 avis d'infraction entraînant l'inscription de points d'inaptitude;

... a analysé les rapports d'examen ou d'évaluation de 196 750 conducteurs pour vérifier leur aptitude à conduire un véhicule routier.

LA GESTION DU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le Code de la sécurité routière contient l'ensemble des règles destinées à rendre le réseau routier au Québec le plus sécuritaire possible pour toutes les personnes qui l'utilisent.

Conformément aux mandats qui lui sont dévolus par cette loi, la Société doit s'assurer que les personnes qui désirent obtenir un permis de conduire possèdent les connaissances et les habiletés nécessaires pour conduire un véhicule sur la voie publique. Elle veille donc à ce que les compétences de ces personnes soient vérifiées. De plus, la Société est responsable de tenir à jour le dossier médical des titulaires de permis. De cette manière, elle peut s'assurer qu'ils sont toujours aptes à conduire un véhicule routier. La Société veille aussi à ce que les politiques, les normes et les programmes, qui visent à assurer la sécurité sur le réseau routier, soient appliqués et, le cas échéant, améliorés. Enfin, la Société a pour mandats de tenir à jour un registre de tous les véhicules qui doivent être immatriculés et de percevoir les droits et contributions d'assurance liés au permis de conduire et à l'immatriculation.

LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS LÉGAUX

La sécurité routière au Québec, un défi collectif

Sous le thème mentionné en titre, la Commission parlementaire des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale a tenu des audiences publiques sur le document de consultation présenté par le ministre des Transports. Revêtant la forme d'un Livre vert, ce document comprenait cinq sujets d'intérêt en matière de sécurité routière. Ainsi, les divers acteurs du milieu ont été appelés à donner leur opinion sur les sujets suivants :

1. le port du casque par les cyclistes;
2. l'utilisation des patins à roues alignées sur le réseau routier québécois;
3. l'utilisation du cinémomètre photographique comme moyen additionnel de contrôle de la vitesse sur les routes du Québec;
4. le virage à droite au feu rouge;
5. la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool.

Cette vaste consultation a permis à plus de 60 personnes et organismes de se faire entendre sur l'un ou l'autre des sujets ou sur plusieurs à la fois. La Société a participé activement à tous ces travaux. Cette consultation permettra d'orienter les décisions de la Société au cours des prochaines années.

De nouvelles mesures relatives à l'accès à la conduite pour les conducteurs de motocyclettes

À l'automne 1999, au moment où il devait faire des constatations au sujet du bilan routier des motocyclistes, pour l'année 1998, et entrevoir ce qui se dessinait pour l'année 1999, le ministre des Transports a demandé à la Société de l'assurance automobile du Québec de mettre en place une table de concertation regroupant les principaux acteurs dans le domaine de la motocyclette. Le but visé était d'accroître la sécurité des motocyclistes, tout en prenant le pouls du monde de la motocyclette.

Fondant son action sur l'examen des données des dernières années, la Table de concertation sur la motocyclette a repéré deux cibles, soit les jeunes et les personnes conduisant une nouvelle moto ou une moto ne leur appartenant pas, et elle a formulé six recommandations; un rapport a été déposé le 15 mai 2000.

Les modes d'apprentissage de la conduite d'une motocyclette comportant des difficultés particulières qui ne peuvent pas être assimilées à celles de tout autre véhicule routier, le ministre des Transports a bonifié la première recommandation de la Table afin de pallier, de façon plus significative, le manque d'expérience de conduite des apprentis conducteurs. À cette fin, il a rendu obligatoire le cours de conduite pour les apprentis motocyclistes. Cette obligation a donc été introduite au Code de la sécurité routière en juin 2000.

En ce qui concerne la vitesse, le ministre a indiqué qu'il entendait, notamment, analyser toutes les possibilités juridiques et techniques visant à « limiter la vitesse des motocyclettes, ou à restreindre, pour une certaine période, la force des engins pour les débutants ».

À cette fin, un comité restreint, composé d'experts techniques et juridiques, sera formé en 2001 pour analyser les moyens techniques propices à limiter la vitesse et pour conseiller le ministre sur le caractère opportun de légiférer à cet égard.

Les nouvelles dispositions du Code de la sécurité routière

Le projet de loi n° 130 (2000, chapitre 31), intitulé Loi modifiant le Code de la sécurité routière, a été sanctionné le 16 juin 2000. Cette loi est entrée en vigueur le 1er juillet 2000.

Jusqu'au 1er janvier 2001, ce projet de loi obligeait toute personne qui désirait obtenir un permis d'apprenti conducteur autorisant la conduite d'une motocyclette à présenter une preuve d'inscription à un cours de conduite qu'offre une école de conduite reconnue par un organisme agréé par la Société.

Ce projet de loi autorise également le virage à droite au feu rouge dans les municipalités désignées par le ministre des Transports.

Finalement, il introduit de nouvelles mesures en matière d'entraves à la circulation, soit en occupant la chaussée ou l'accotement, soit en y plaçant un véhicule ou un obstacle nuisible à la circulation.

Quant au projet de loi n° 172 (2000, chapitre 64), intitulé Loi modifiant le Code de la sécurité routière et la Loi sur l'assurance automobile, il a été sanctionné le 20 décembre 2000. Ce projet de loi précise les dispositions relatives au nombre de passagers pouvant prendre place dans un véhicule de promenade. Il précise également les obligations des titulaires de permis d'apprenti conducteur de motocyclette et celles des personnes qui les accompagnent. Afin d'être en mesure de prendre des notes et d'attribuer une cote de conduite à l'apprenti conducteur, ces personnes qui accompagnent pourront prendre place dans une automobile – plutôt que sur une motocyclette – au moment de l'examen pratique sur route.

Cette même loi crée une nouvelle infraction relativement à l'omission d'arrêter au cours d'une poursuite policière. Dans le but d'ajouter cette infraction, le Code criminel a été modifié le 30 mars 2000. Dans le Code de la sécurité routière, cette infraction se traduit par une révocation du permis de conduire de la personne qui contrevient à la loi.

Cette loi permet également qu'avant leur départ, les minibus et les ambulances soient vérifiés, au même titre que les autobus, par les préposés à l'entretien. Auparavant, seuls les conducteurs avaient la responsabilité de cette vérification.

Enfin, ce projet de loi modifie la Loi sur l'assurance automobile afin de limiter la présomption de résidence au Québec aux personnes circulant dans une automobile pour laquelle un certificat d'immatriculation a été délivré au Québec. Cela, afin de ne pas devoir indemniser les non-résidents qui, en vertu du Régime d'immatriculation international, circulent au Québec à bord de véhicules lourds immatriculés ailleurs qu'au Québec.

L'activité réglementaire

Au cours de la dernière année, plusieurs règlements découlant du Code de la sécurité routière ont été modifiés afin, notamment, de donner suite à l'adhésion du Québec au nouveau Régime d'immatriculation international (IRP) à compter du 1er avril 2001. Ainsi, le Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers a été adapté aux nouvelles mesures introduites par ce programme et le Règlement sur les frais exigibles et sur la remise des objets confisqués a fait état d'une nouvelle tarification imposée aux transporteurs.

Deux nouveaux règlements ont également été adoptés afin de faciliter l'application de la mesure relative à la disposition par la Société des véhicules saisis et non réclamés par leur propriétaire. Dans un tel cas, le véhicule est remis au gardien en paiement des frais de remorquage et de garde du véhicule et un montant forfaitaire lui est versé par la Société afin de compenser les pertes subies. De plus, afin de réduire les pertes subies par la Société, la nouvelle réglementation prévoit la création d'un compte-client pour le propriétaire du véhicule non réclamé.

L'encadrement de l'industrie et le dossier de comportement

Adoptée en juin 1998, la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds donne à la Société le pouvoir de constituer un dossier de comportement à propos de tout propriétaire et exploitant de véhicules lourds (PEVL), lequel dossier contient les événements, tels que les accidents, les infractions, le mauvais état mécanique du véhicule, etc., qui ont des répercussions sur la sécurité routière.

À cette fin, la Société a conçu une politique d'évaluation du comportement des propriétaires et exploitants qui a été mise en application le 1er juillet 1999. Cette politique décrit les paramètres en vertu desquels l'évaluation du comportement est faite, les événements qui sont considérés à cette fin, ainsi que les interventions propres à être effectuées au fur et à mesure que le dossier d'un PEVL se détériore. À l'aide de cette politique, la Société peut repérer les PEVL qui présentent un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier; de cette manière, elle peut transmettre le dossier de ces derniers à la Commission des transports du Québec (CTQ) pour d'éventuelles sanctions.

Non seulement ce dossier permettra à la Société d'exercer ses activités d'évaluation, mais également il donnera l'occasion aux PEVL de suivre leur performance et celle de leurs conducteurs, afin qu'ils apportent, au besoin, les corrections nécessaires à leurs façons d'agir et qu'ils adoptent des comportements sécuritaires. Chaque année, la Société leur transmettra l'état de leur dossier. D'ailleurs, en juin 2000, a débuté l'envoi massif aux PEVL de l'état de leur dossier, avec le renouvellement de l'inscription à la CTQ.

En cours d'année, la Société a terminé la mise au point des systèmes pour soutenir l'application de la politique d'évaluation. Dès le mois d'avril, la Société a commencé à analyser, sur une base continue, le comportement des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Ainsi, elle a expédié 3 876 lettres à des PEVL dont le comportement sur route constituait un risque pour la sécurité routière. Ces lettres se répartissent ainsi : 2 735 lettres de premier avertissement, 667 lettres de deuxième avertissement et 474, d'atteinte de seuil. Enfin, la Société a transmis 290 dossiers à la Commission des transports du Québec pour application de sanctions, le cas échéant.

Par ailleurs, la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (art. 181) impose au ministre des Transports de faire rapport au gouvernement, au plus tard le 21 juin 2001, sur la mise en œuvre de cette loi. Au cours de l'année 2000, la Société, de concert avec le ministère des Transports et la Commission des transports, a entrepris d'évaluer la mise en œuvre de la loi.

LA CONCERTATION AVEC LES AUTRES ADMINISTRATIONS...

Depuis plusieurs années, la Société entretient des relations avec les autres administrations nord-américaines, notamment en exerçant ses activités au sein du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) et de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC).

En 2000, en vue de mettre en place des mécanismes harmonisés d'évaluation du comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds au regard de la sécurité routière, la Société a poursuivi avec vigueur ses activités au sein du CCATM. Elle a également accompli certains travaux en concertation avec le ministère des Transports et la Commission des transports du Québec, afin de faire en sorte que le gouvernement fédéral reconnaisse que la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds peut être appliquée aux transporteurs extra-provinciaux.

De plus, la Société a participé aux travaux du CCATM visant à concevoir une nouvelle norme canadienne sur les heures de conduite et de travail des conducteurs de véhicules commerciaux. Les dispositions de la nouvelle norme doivent faire l'objet d'une consultation au cours de l'année 2001. Les ajustements au Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier d'un conducteur de véhicule lourd pourraient alors être apportés au cours de l'année 2002.

Également, dans le dossier relatif aux permis de conduire des véhicules commerciaux, la Société a agi en première ligne. En 2000, un rapport faisant une revue de la documentation relative aux divers programmes d'accès à la conduite au Canada a été préparé pour le compte du CCATM. La production de ce rapport a amené la création d'un groupe de travail sur le sujet, dont le mandat consistera à proposer aux administrations canadiennes un nouveau cadre d'accès à la conduite pour les conducteurs de véhicules commerciaux.

Enfin, la Société a porté à la réflexion des représentants des autres provinces exerçant leurs activités au CCATM divers problèmes touchant la sécurité des véhicules lourds.

... ET AVEC LES ASSOCIATIONS ENGAGÉES DANS LE TRANSPORT ROUTIER

La Société reconnaît que l'aspect de la concertation avec l'industrie est essentiel. C'est pourquoi, au cours de la dernière année, elle a été particulièrement active sur ce chapitre. Avec les principales associations de transporteurs, elle a entrepris la révision de la *Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, comme la politique le prévoyait. Par ailleurs, elle a continué ses tournées

d'information auprès des transporteurs et a rejoint quelque 2 000 propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Lors de ces séances d'information, elle a remis aux participants différents documents d'information, tels qu'un résumé de la politique d'évaluation et le guide intitulé *Obligations des utilisateurs de véhicules lourds.*

Également, la Société, en partenariat avec l'industrie du transport sur route, a mis en place des groupes pour mettre au point des programmes de sécurité routière. Le programme *Partenaires émérites* vise à introduire, dans les firmes admissibles au programme, un partenariat pour le contrôle de la conformité, assorti d'un ensemble de bénéfices pour la firme de même que pour la Société, en offrant la possibilité de cibler efficacement des transporteurs à risque pour la sécurité routière. Le programme de gestion de la fatigue offrira aux firmes qui voudront y participer un ensemble de mesures pour améliorer autant la sécurité routière, en réduisant principalement les accidents liés à la fatigue, que la qualité de vie de leurs conducteurs. Enfin, le projet pilote Logs électroniques est mis en place pour évaluer la possibilité d'utiliser, sur une base volontaire, les ordinateurs de bord reliés à des systèmes d'information de gestion servant à administrer les heures de conduite et de travail en remplacement des fiches journalières sur papier.

Conjointement avec l'Association sectorielle transport entreposage (ASTE), la Société a conçu un guide de formation sur la vérification avant départ, accompagné de trois vidéocassettes : une pour les autocars, une pour les camions et la troisième pour les autobus scolaires.

De plus, la Société a poursuivi ses travaux au sein de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds. Rappelons que cette table de concertation, constituée en 1998, réunit les principaux acteurs du gouvernement et de l'industrie en matière de transport par véhicule lourd.

En 1999, la Table avait déposé au ministre des Transports des recommandations portant sur les aspects suivants : le contrôle routier, l'expertise et la recherche, les programmes en sécurité routière et l'encadrement législatif. En 2000, elle lui a remis un rapport présentant l'état d'avancement des travaux de mise en œuvre de ces recommandations.

DES POLITIQUES ET DES NORMES DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Les groupes de travail sur les conducteurs de véhicules lourds

En 2000, la Société a consacré beaucoup d'efforts en participant, de façon active, aux divers travaux mis en place par la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds. Les actions accomplies au cours de l'année dernière sont la campagne d'information sur les angles morts et l'intégration de cet élément dans le Guide de la route devant paraître en 2001, la revue des moyens pouvant être mis en place pour s'assurer de la compétence des conducteurs de véhicules commerciaux, et la préparation de documents d'information s'adressant aux conducteurs de véhicules commerciaux afin de leur rappeler leurs obligations.

Au cours de l'année 2000, la Société a maintenu sa participation au sein du Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec (CAMO-ROUTE) qui prépare des programmes de formation. La Société a été active particulièrement au sein du sous-comité sur le transport de marchandise qui se préoccupe de la compétence des conducteurs, de même que des critères adoptés par les entreprises relativement à la sélection des apprentis conducteurs.

Le contrôle de l'accès au réseau routier en 2004, une perspective d'avenir

En décembre 1999, à la suite des réflexions et des travaux qui ont eu cours pendant l'année, le conseil d'administration de la Société a donné son appui aux orientations, à la vision et aux objectifs du contrôle de l'accès au réseau routier, s'échelonnant jusqu'à l'année 2004. Les deux volets de cette vision se présentent ainsi :

- le renforcement des mesures de contrôle d'accès au réseau routier, lesquelles permettront de cibler la clientèle à risque et d'intervenir auprès de celle-ci;
- l'optimisation des opérations, tant sur le plan des pratiques administratives que sur celui des composantes informatiques.

Ces deux volets sont liés étroitement aux défis 1 et 2 de la planification stratégique de la Société.

En 2000, la Société a mis en place les assises pour mener à bien ce plan d'affaires. Pour y parvenir, elle a créé une direction qui en assumera la responsabilité. Les principaux travaux accomplis ont été :

- les approches nécessaires à la réalisation d'un premier projet de commerce électronique, supposant la participation des mandataires en vérification mécanique. La mise en place de ce projet aura lieu en constituant des sites pilotes au début de l'année 2001;
- la mise au point des applications relatives au Régime d'immatriculation international des véhicules routiers (IRP - International Registration Plan);
- la production de l'architecture cible du plan de contrôle d'accès au réseau routier qui permettra d'encadrer les prochaines étapes de réalisation;
- la définition des orientations, des principes de fonctionnement et des mandats de développement, en ce qui concerne les dossiers de première importance;
- la planification des projets en fonction des paramètres budgétaires.

Les mécanismes d'évaluation

En 2000, la Société a déposé un état de la situation sur l'ensemble des moyens dont elle dispose pour s'acquitter de son mandat de gestionnaire de l'accès au réseau routier. Cette réflexion a été l'occasion de revoir les principes qui encadrent la délivrance et le maintien du permis de conduire, soit les outils d'évaluation des compétences des nouveaux conducteurs, les outils d'apprentissage de la conduite, de même que l'identification et le suivi des conducteurs à risque repérés parmi les nouveaux conducteurs.

L'analyse a permis de dégager des principes directeurs ainsi que certains critères qui encadreront l'approche de reconnaissance des conducteurs. Les recommandations portant sur les trois axes mentionnés précédemment ont été acceptées et les travaux ont été enclenchés.

Le Programme d'identification et de suivi des conducteurs à risque

Les recherches en sécurité routière identifient, de façon unanime, certains groupes de conducteurs comme étant ceux qui sont le plus souvent impliqués dans les accidents mortels.

En 2000, la Société a mis sur pied un groupe de travail afin d'élaborer des scénarios pour intervenir auprès de ces conducteurs. Les travaux préliminaires ont permis de dégager des avenues pour influer sur le comportement des personnes qui représentent un risque pour la sécurité routière.

Le programme qui sera mis au point au cours des prochaines années devrait permettre à la Société d'intervenir rapidement auprès de ceux dont la probabilité qu'ils soient impliqués dans les accidents est élevée. Il devrait également lui donner le moyen de sanctionner ceux qui commettent des infractions graves, de même que les récidivistes.

La révision des infractions portant des points d'inaptitude

L'an dernier, la Société a travaillé intensément à la révision des infractions portant des points d'inaptitude. Cette révision fait suite à l'étude menée en 1999 par la Société et portant sur la révision de la table de points d'inaptitude, dont le rapport de recherche établit le risque associé à chaque infraction. Ainsi, il est prévu que, dès le début de l'année 2001, la Société aura proposé que des modifications soient apportées à cette réglementation afin de revoir le nombre de points associés à certaines infractions et d'ajouter, à la table des points d'inaptitude, de nouvelles infractions pour lesquelles aucun point n'est associé actuellement.

LE PROGRAMME ADAPTATION DES VÉHICULES

Depuis juillet 1997, la Loi de la Société de l'assurance automobile stipule, à l'article 2g), que « la Société a pour fonction d'établir un programme d'adaptation des véhicules routiers en vue de permettre aux personnes handicapées de conduire un véhicule routier ou d'y avoir accès. »

Ce programme s'adresse aux personnes handicapées qui satisfont à la définition de l'article 1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et présentant des limitations fonctionnelles qui nuisent à leur capacité d'accéder à un véhicule ou de le conduire.

En 2000, la Société a déboursé 4 456 575 $ en subventions pour des demandes d'adaptation ou d'ajout d'équipement, ou pour les deux à la fois.

De plus, un montant de 177 885 $ a été dépensé pour répondre aux demandes de réparation adressées à la Société.

Au 31 décembre 2000, le nombre de clients inscrits au programme depuis que la Société a accepté d'en assumer la responsabilité, en juillet 1997, s'élève à 3 073. De ce nombre, 714 personnes se sont inscrites au cours de l'année 2000.

Les nouvelles normes visant à harmoniser le programme Adaptation des véhicules des personnes handicapées, au programme destiné aux personnes accidentées de la route, entraient en vigueur au début de l'année 2000. Pour la clientèle du programme actuel, ces changements se sont traduits par une hausse des montants maximaux accordés jusqu'alors.

Toujours dans le domaine des activités liées à la gestion de ce programme, un nouveau guide de vérification mécanique des véhicules adaptés a été préparé. L'instauration des modalités décrites dans ce guide est prévue pour le printemps de l'an 2001.

LES USAGERS DE LA ROUTE

Le cours de conduite pour la motocyclette

L'introduction de l'obligation, pour tous les nouveaux aspirants conducteurs de motocyclette, de suivre un cours de conduite a amené la Société à élaborer un contenu de cours qui sera offert par les écoles de conduite accréditées par l'un des deux mandataires dans le domaine de l'accréditation d'écoles de conduite, soit la Ligue de sécurité du Québec et le CAA-Québec. Cette tâche a été accomplie avec la collaboration des principaux acteurs du milieu de la moto au Québec.

Les examens et les instruments de formation

La Société gère les normes qui permettent d'obtenir l'une ou l'autre des douze classes de permis de conduire. À cet égard, elle utilise diverses formes d'examen qu'elle administre sur l'ensemble du territoire québécois.

Les examens théoriques permettent de vérifier la compétence des candidats sur le plan de la connaissance des règles de la circulation, de la signalisation routière, des techniques de conduite et des comportements à adopter dans certaines situations de conduite. Il existe également un examen théorique auquel doivent se soumettre les personnes qui désirent exercer le métier de chauffeur de taxi au Québec dans un territoire autre que celui de la Communauté urbaine de Montréal.

La Société conçoit aussi les examens pratiques nécessaires pour obtenir le permis autorisant la conduite d'un véhicule de promenade, d'une motocyclette et d'un véhicule lourd.

En 2000, à la suite de l'adoption de modifications au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers, certains éléments des examens théoriques et pratiques pour l'obtention du permis de conduire pour véhicule lourd (classes 1, 2 et 3) ou pour l'ajout de la mention relative au système de freinage pneumatique ont fait l'objet d'une mise à jour importante. D'ailleurs, il est prévu qu'une grande partie des modifications seront mises en place au début de l'année 2001. Il s'agit ici de l'examen théorique sur les connaissances et de l'examen sur route relatif à la vérification avant le départ du véhicule.

Le nombre de personnes qui se sont présentées, au cours de l'année 2000, à l'un ou l'autre des examens théoriques administrés par la Société s'élève à 277 354. Les taux de réussite observés dénotent un degré de difficulté modéré, puisque le taux moyen de réussite est de 55,5 p. 100 pour l'ensemble des examens théoriques. N'étant réussi, au premier essai, que par 49,7 p. 100 des candidats, cela démontre que l'examen théorique pour obtenir le droit de conduire un véhicule de promenade demeure le plus difficile; par ailleurs, 68,8 p. 100 des candidats ont réussi l'examen pratique au premier essai.

Afin d'aider les candidats à se préparer aux examens, la Société produit divers guides qu'elle tient à jour. Ces documents sont des moyens de faire connaître les règles de la circulation et les techniques appropriées pour la conduite d'un véhicule de promenade, d'une motocyclette, d'un cyclomoteur et d'un véhicule lourd.

Une nouvelle édition du guide intitulé *Conduire un véhicule lourd* a paru en novembre 2000. Dans le but de spécifier davantage les obligations du conducteur et les éléments à vérifier, des précisions importantes ont été introduites dans le chapitre portant sur la vérification avant départ. Ces modifications visent à ce que le lecteur puisse acquérir une meilleure compréhension des normes. En 2000, la

Société a poursuivi la révision du *Guide de la route* qui mènera, en 2001, à une nouvelle édition de cet important document, considéré comme fondamental pour la conduite automobile.

L'évaluation de la santé des conducteurs

La Société est consciente que la conduite automobile fait appel à certaines aptitudes physiques et intellectuelles. Elle s'assure donc, au moyen des évaluations ou des examens que les professionnels de la santé font, que les personnes appelées à conduire un véhicule routier sont en mesure de le faire de façon sécuritaire. À cette fin, la Société a amorcé des travaux dont le but est de faire l'analyse critique de la documentation qui s'adresse autant à la population qu'à son personnel, et celle du guide servant à l'évaluation de la condition physique des conducteurs.

Ainsi, lorsqu'une personne déclare une maladie ou une déficience pouvant avoir un effet sur la conduite automobile, de tels examens ou évaluations sont exigés. Ils sont également requis pour certaines classes de permis de conduire, de même qu'à partir d'un certain âge. C'est le cas, par exemple, des permis autorisant la conduite d'un véhicule lourd ou d'un autobus. Considérant que la conduite de ce type de véhicule nécessite des aptitudes physiques supérieures à celles qui sont exigées pour la conduite d'une automobile, et considérant également que la gravité des accidents impliquant des véhicules lourds est plus élevée, la Société exige que toute personne qui désire obtenir un permis de ce type fasse évaluer l'état de sa santé. Cette évaluation se fait de nouveau pour le conducteur professionnel qui atteint l'âge de 45, 55, 60 et 65 ans et, par la suite, elle se fait aux deux ans. Une procédure identique est appliquée à l'ensemble des conducteurs lorsque ceux-ci atteignent 75 et 80 ans; elle se répète ensuite tous les deux ans.

En 2000, la Société a évalué 196 750 conducteurs. Cette évaluation est faite par une équipe d'agents spécialisés. Leurs décisions s'appuient sur l'expertise de médecins-conseils et sur celle d'un comité consultatif de professionnels de la santé appartenant à diverses disciplines.

L'analyse de l'ensemble des rapports d'examen ou d'évaluation a mené à la suspension de 5 857 permis ou de certaines classes de permis, ainsi qu'au refus de la Société de délivrer 103 permis ou ajouts de classe. De plus, près de 13 776 conducteurs ont dû subir l'imposition d'une suspension administrative de leur permis parce qu'ils n'avaient pas fourni, dans les délais prévus, les rapports médicaux demandés. Enfin, toujours dans le but d'accroître la sécurité sur le réseau routier, la Société a assorti de certaines conditions le permis de conduire de 84 704 titulaires.

Conformément à une disposition du Code de la sécurité routière, la Société a autorisé ou maintenu le permis de conduire de 113 personnes atteintes de maladies ou de déficiences considérées, de prime abord, comme incompatibles avec la conduite de véhicules routiers. Cependant, le privilège de conduire a été accordé à ces personnes, après qu'elles eurent démontré des habiletés compensatoires les rendant aptes à conduire de façon sécuritaire ou après qu'elles eurent prouvé qu'en respectant certaines conditions, elles étaient aptes à conduire de façon sécuritaire.

Tout en conservant leur droit de s'adresser au Tribunal administratif du Québec, les personnes insatisfaites d'une décision de la Société ont la possibilité de demander à celle-ci de réviser leur dossier. En 2000, 7 478 personnes se sont prévalues de cette possibilité.

Mentionnons également que, pour récupérer leur privilège de conduire, 8 060 personnes alcooliques ou récidivistes d'infractions au Code criminel – infractions relatives à la conduite d'un véhicule avec les capacités affaiblies par l'alcool ou la drogue – devraient se soumettre à une évaluation faite par une personne autorisée appartenant à un centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et toxicomanes. Au 31 décembre 2000, près de 160 personnes étaient assujetties à une condition qui les oblige à conduire un véhicule muni d'un dispositif de détection de l'alcool dans le sang, lequel empêche le démarrage du véhicule en présence d'alcool.

La délivrance de vignettes de stationnement réservé aux personnes handicapées

La Société est responsable de la délivrance des vignettes de stationnement réservé aux personnes handicapées. En 2000, la Société a reçu 16 759 demandes pour obtenir de telles vignettes de stationnement; elle a évalué, sur le plan médical, 13 040 demandes, puis elle a délivré 15 909 nouvelles vignettes. De plus, 17 450 vignettes ont été renouvelées pour une période de cinq ans. La Société a également annulé 2 189 privilèges, à la suite du décès, de la renonciation, de l'émigration ou de la non-admissibilité du titulaire.

La Société compte 98 189 titulaires de vignettes valides se répartissant comme suit : 91 522 titulaires de vignettes permanentes, 6 658 titulaires de vignettes temporaires et 9 titulaires de vignettes pour visiteurs.

L'exemption du port de la ceinture de sécurité

En 2000, la Société a reçu 115 demandes pour certificat d'exemption relativement au port de la ceinture de sécurité. Après analyse, la Société a accordé 32 exemptions, ce qui porte à 354 le nombre de personnes qui sont exemptées du port de la ceinture depuis l'entrée en vigueur, en décembre 1990, de cette disposition du Code de la sécurité routière.

Le suivi du comportement des conducteurs

Le Code de la sécurité routière comporte des dispositions visant, notamment par l'imposition de sanctions, à modifier certains comportements fautifs ou dangereux adoptés par les conducteurs. Cette approche semble efficace puisque, selon ce que démontre le tableau de la page 34, le nombre total des sanctions imposées a diminué de 17 p. 100 par rapport à l'année dernière.

Il faut toutefois signaler que, durant l'année 2000, les moyens de pression utilisés par les policiers pendant la négociation de leurs conditions de travail avec leur employeur peuvent avoir contribué à cette diminution du nombre de sanctions.

Par le nombre de personnes visées, le système de points d'inaptitude se situe toujours au premier rang de ces mesures dissuasives. Pour certaines infractions relatives à la sécurité routière, il prévoit l'inscription de points dont l'accumulation peut entraîner une augmentation de la contribution à l'assurance incluse dans le prix du permis, voire la révocation ou la suspension de celui-ci.

En 2000, la Société a enregistré aux dossiers des conducteurs, sans distinction du type de permis, 533 606 infractions entraînant l'inscription de points d'inaptitude. Elle a aussi expédié 91 645 avis à des titulaires d'un permis de conduire qui avaient accumulé 7 points ou plus à leur dossier.

De plus, la Société a dû imposer 3 543 sanctions à des titulaires d'un permis de conduire qui avaient atteint la limite de 15 points d'inaptitude, et 7 938 sanctions à des titulaires d'un permis probatoire, lesquels avaient atteint le seuil de 4 points.

Une personne dont le permis a été suspendu ou révoqué, pour une première fois, au cours des deux dernières années en raison d'une accumulation de points d'inaptitude, peut obtenir un permis restreint d'une durée de trois mois. Cependant, un tel permis, dont l'obtention repose sur la décision d'un juge, ne peut être acquis que dans la mesure où la personne réussit à démontrer qu'il lui faut absolument conduire un véhicule dans l'exécution du principal travail dont elle tire sa subsistance. En 2000, la Société a délivré 1 431 permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude.

Un agent de la paix peut suspendre sur-le-champ, pour une durée de 15 ou de 30 jours, le permis d'un conducteur dont le taux d'alcool dans l'organisme dépasse la limite légale permise. Ainsi, en 2000, cette mesure s'est traduite par l'imposition de 14 447 suspensions administratives.

Toujours en 2000, il a été dénombré 749 nouveaux conducteurs dont le permis de conduire a été suspendu immédiatement pour avoir enfreint certaines règles auxquelles ils sont soumis de façon spécifique telles que : l'interdiction de conduire après avoir consommé de l'alcool, ou l'obligation de fournir un échantillon d'haleine lorsqu'il a été demandé par un agent de la paix.

De leur côté, les infractions au Code criminel qui sont liées à la conduite d'un véhicule routier ont amené l'imposition, pendant la même période, de 13 924 sanctions dont la durée variait, pour la plupart, entre un et trois ans.

Grâce au programme relatif à l'anti-démarreur, les personnes reconnues coupables d'une infraction au Code criminel, liée à l'alcool, peuvent obtenir dans certains cas un permis restreint. Ce permis autorise la conduite, exclusivement, d'un véhicule muni d'un dispositif qui détecte l'alcool dans les échantillons d'haleine que doit fournir, sporadiquement, la personne qui conduit le véhicule. Ce dispositif empêche une personne ayant consommé de l'alcool d'utiliser le véhicule. Le permis restreint est accessible pendant la sanction relative au permis courant, mais seulement après une période minimale d'interdiction formelle de conduire.

Le nombre de sanctions imposées

	2000	1999	VARIATION
SANCTIONS IMMÉDIATES POUR ALCOOL AU VOLANT			
Durée de 15 ou 30 jours	**14 447**	16 743	-14%
SANCTIONS POUR INFRACTIONS CRIMINELLES			
Un an	**10 060**	11 680	-14%
De un à deux ans	**261**	136	92%
Deux ans	**2 421**	2 539	-5%
Plus de deux ans	**1 182**	1 160	2%
Total partiel	**13 924**	15 515	-10%
SANCTIONS POUR ACCUMULATION DE POINTS D'INAPTITUDE (PERMIS DE CONDUIRE)			
Trois mois	**3 223**	4 108	-22%
Six mois	**307**	431	-29%
Douze mois	**13**	29	-55%
Total partiel	**3 543**	4 568	-22%
SANCTIONS POUR ACCUMULATION DE POINTS D'INAPTITUDE (permis probatoire)			
Trois mois	**7 938**	8 832	-10%
SANCTIONS MÉDICALES			
Suspensions de classes ou de permis	**5 857**	5 378	9%
Suspensions administratives (rapport médical non fourni)	**13 776**	17 996	-23%
Total partiel	**19 633**	23 374	-16%
AUTRES TYPES DE SANCTIONS			
Sanctions pour non-paiement d'une amende découlant d'infractions au *Code de la sécurité routière* ou à un règlement municipal de circulation	**133 463**	166 517	-20%
Interdictions de remettre en circulation un véhicule et suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	**3 121**	2 271	37%
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	**1 135**	958	18%
Saisies de véhicules à la suite d'une conduite durant sanction ou sans permis approprié	**18 713**	22 267	-16%
Total partiel	**156 432**	192 013	-19%
TOTAL GLOBAL	**215 917**	261 045	-17%

De plus, la Société a dû imposer 3 543 sanctions à des titulaires d'un permis de conduire qui avaient atteint la limite de 15 points d'inaptitude, et 7 938 sanctions à des titulaires d'un permis probatoire, lesquels avaient atteint le seuil de 4 points.

Une personne dont le permis a été suspendu ou révoqué, pour une première fois, au cours des deux dernières années en raison d'une accumulation de points d'inaptitude, peut obtenir un permis restreint d'une durée de trois mois. Cependant, un tel permis, dont l'obtention repose sur la décision d'un juge, ne peut être acquis que dans la mesure où la personne réussit à démontrer qu'il lui faut absolument conduire un véhicule dans l'exécution du principal travail dont elle tire sa subsistance. En 2000, la Société a délivré 1 431 permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude.

Un agent de la paix peut suspendre sur-le-champ, pour une durée de 15 ou de 30 jours, le permis d'un conducteur dont le taux d'alcool dans l'organisme dépasse la limite légale permise. Ainsi, en 2000, cette mesure s'est traduite par l'imposition de 14 447 suspensions administratives.

Toujours en 2000, il a été dénombré 749 nouveaux conducteurs dont le permis de conduire a été suspendu immédiatement pour avoir enfreint certaines règles auxquelles ils sont soumis de façon spécifique telles que : l'interdiction de conduire après avoir consommé de l'alcool, ou l'obligation de fournir un échantillon d'haleine lorsqu'il a été demandé par un agent de la paix.

De leur côté, les infractions au Code criminel qui sont liées à la conduite d'un véhicule routier ont amené l'imposition, pendant la même période, de 13 924 sanctions dont la durée variait, pour la plupart, entre un et trois ans.

Grâce au programme relatif à l'antidémarreur, les personnes reconnues coupables d'une infraction au Code criminel, liée à l'alcool, peuvent obtenir dans certains cas un permis restreint. Ce permis autorise la conduite, exclusivement, d'un véhicule muni d'un dispositif qui détecte l'alcool dans les échantillons d'haleine que doit fournir, sporadiquement, la personne qui conduit le véhicule. Ce dispositif empêche une personne ayant consommé de l'alcool d'utiliser le véhicule. Le permis restreint est accessible pendant la sanction relative au permis courant, mais seulement après une période minimale d'interdiction formelle de conduire.

Le nombre de sanctions imposées

	2000	1999	VARIATION
SANCTIONS IMMÉDIATES POUR ALCOOL AU VOLANT			
Durée de 15 ou 30 jours	**14 447**	16 743	-14%
SANCTIONS POUR INFRACTIONS CRIMINELLES			
Un an	**10 060**	11 680	-14%
De un à deux ans	**261**	136	92%
Deux ans	**2 421**	2 539	-5%
Plus de deux ans	**1 182**	1 160	2%
Total partiel	**13 924**	15 515	-10%
SANCTIONS POUR ACCUMULATION DE POINTS D'INAPTITUDE (PERMIS DE CONDUIRE)			
Trois mois	**3 223**	4 108	-22%
Six mois	**307**	431	-29%
Douze mois	**13**	29	-55%
Total partiel	**3 543**	4 568	-22%
SANCTIONS POUR ACCUMULATION DE POINTS D'INAPTITUDE (permis probatoire)			
Trois mois	**7 938**	8 832	-10%
SANCTIONS MÉDICALES			
Suspensions de classes ou de permis	**5 857**	5 378	9%
Suspensions administratives (rapport médical non fourni)	**13 776**	17 996	-23%
Total partiel	**19 633**	23 374	-16%
AUTRES TYPES DE SANCTIONS			
Sanctions pour non-paiement d'une amende découlant d'infractions au *Code de la sécurité routière* ou à un règlement municipal de circulation	**133 463**	166 517	-20%
Interdictions de remettre en circulation un véhicule et suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	**3 121**	2 271	37%
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	**1 135**	958	18%
Saisies de véhicules à la suite d'une conduite durant sanction ou sans permis approprié	**18 713**	22 267	-16%
Total partiel	**156 432**	192 013	-19%
TOTAL GLOBAL	**215 917**	261 045	-17%

En 2000, la Société a délivré 3 424 permis restreints de ce type, à la demande de clients intéressés par ce programme. De ce nombre, seulement 46 titulaires, soit 1 p. 100, ne se sont pas conformés aux conditions d'utilisation; conséquemment, leur permis restreint a été révoqué.

Enfin, au cours de l'année 2000, la Société a imposé 133 463 suspensions de permis à des conducteurs qui n'avaient pas payé leur amende à la suite d'une infraction au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal de circulation. Par rapport à l'année précédente, cela représente une diminution de 20 p. 100. Par ailleurs, 125 738 sanctions ont été réglées à la suite du paiement des amendes.

En 2000, la Société a participé à un groupe de travail chargé de proposer des recommandations dans le but de trouver des solutions de remplacement à l'incarcération pour non-paiement d'amendes à la suite d'une infraction au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal de circulation. Composé de représentants du ministère de la Justice, du ministère de la Sécurité publique et de la Société, le groupe de travail envisage, entre autres solutions pour recouvrer le paiement des amendes, la suspension de privilèges, la compensation fiscale, de même que l'accès aux travaux compensatoires. Le groupe de travail devrait déposer son rapport au début de l'année 2001.

Une personne conduisant un véhicule alors qu'elle ne détient pas un permis ou qu'elle détient un permis sanctionné s'expose à ce que le véhicule qu'elle conduit soit saisi pour une période de 30 jours. En 2000, les agents de la paix ont saisi 18 713 véhicules, ce qui constitue une diminution de 16 p. 100 par rapport à l'année précédente. Pendant la même période, la Société a répondu à 5 678 demandes de mainlevée de saisie de la part de propriétaires désirant obtenir la libération de leur véhicule avant la fin de la saisie. Le nombre des demandes acceptées s'élève à 1 322, tandis que les demandes refusées se chiffrent à 4 356. Par ailleurs, 764 requêtes du même type ont été présentées à la Cour.

Le 1er mai 2000, la Société a introduit un nouveau mode de disposition des véhicules saisis qui n'ont pas été réclamés par leur propriétaire. Elle assume maintenant l'administration provisoire de ces véhicules et s'en libère selon leur valeur marchande. Lorsque cette valeur est supérieure à 2 500 $, le véhicule est mis en vente à l'encan du gouvernement du Québec. Quant aux autres véhicules, ils sont cédés à leur gardien. Pour l'année 2000, le nombre de véhicules ainsi vendus aux enchères s'élève à 33. En ce qui concerne le nombre de véhicules dont la propriété a été transférée au gardien du véhicule saisi, il s'élève à 1 378.

LES VÉHICULES ROUTIERS

L'identification des véhicules et de leurs propriétaires

Au Québec, tout propriétaire d'un véhicule routier doit l'immatriculer, à moins que le Code de la sécurité routière ne l'en exempte. Les exemptions portent sur les véhicules entreposés chez les commerçants, sur la machinerie agricole et sur les véhicules de loisir dans les cas prévus par règlement.

L'assurance responsabilité obligatoire

Afin de garantir la réparation des dommages matériels causés par son véhicule, tout propriétaire d'un véhicule automobile circulant au Québec doit détenir une police d'assurance responsabilité d'un montant minimal de 50 000 $.

En 2000, un contrôle de l'assurance responsabilité obligatoire a été fait auprès des propriétaires d'un échantillon aléatoire de véhicules routiers. Les données observées indiquaient que 93,9 p. 100 des propriétaires de véhicules étaient assurés, comparativement à 94,7 p. 100 en 1996. À la lumière de ce résultat et dans une perspective de prévention, la Société a conçu un plan d'intervention pour intégrer différentes mesures visant une amélioration du taux des assurés chez les propriétaires de véhicules; ce plan sera réalisé au cours de l'année 2001. Une nouvelle étude sera menée en 2001 également, dans le but de mesurer le taux de véhicules assurés et de vérifier si celui-ci tend toujours à baisser.

La Société exerce une surveillance continuelle sur la clientèle jugée à risque. En effet, lorsqu'elle reçoit l'un des trois documents suivants, c'est-à-dire un avis d'infraction commise par un conducteur qui n'a pas présenté de preuve d'assurance à l'agent de la paix, un rapport d'accident avec dommages matériels inférieurs à 500 $ ou, encore, une dénonciation, elle enclenche systématiquement un processus de vérification. Ainsi, en 2000, la Société a vérifié auprès de 3 926 propriétaires de véhicules routiers s'ils détenaient une assurance responsabilité. Cette vérification a permis d'imposer 1 135 interdictions de remise en circulation d'un véhicule parce que les propriétaires de ces véhicules n'avaient pas fourni la preuve d'assurance exigée.

De plus, en 2000, la Société a imposé 3 121 suspensions de permis et interdictions de remettre un véhicule en circulation à des personnes impliquées, avec un véhicule non assuré, dans un accident dont les dommages matériels étaient supérieurs à 500 $. Ces suspensions sont imposées à la suite de la réception d'un rapport d'accident ou lorsqu'un avis informe la Société que la personne se dérobe aux obligations financières découlant de l'accident.

La reconnaissance des commerces de véhicules

Pour acquérir des véhicules routiers en vue d'en faire le commerce, une personne doit être titulaire d'une licence de commerçant. Avant tout, la délivrance de cette licence vise la protection des consommateurs. L'un des critères pour l'obtenir est de fournir un cautionnement en vue de garantir, en cas de vente du bien d'autrui par un commerçant, le remboursement, au véritable propriétaire, du prix que celui-ci a dû payer pour recouvrer son véhicule. Le cautionnement sert aussi à garantir un jugement rendu en vertu de la Loi sur la protection des consommateurs.

La Société est responsable de l'immatriculation des véhicules. Par la nature même de leur commerce, les commerçants deviennent donc les partenaires de la Société en cette matière. En 2000, la Société a renouvelé 2 552 licences de commerçants, de recycleurs, ou de commerçants recycleurs, et elle a ouvert 619 nouveaux dossiers. Au 31 décembre 2000, il y avait 5 654 détenteurs de licences valides. Lorsque les obligations se rattachant à la licence possédée ne sont pas respectées, la Société peut imposer une suspension au titulaire de cette licence; en 2000, sur les 448 suspensions imposées, 237 licences ont été réactivées une fois les exigences satisfaites.

Véhicules déclarés comme « perte totale » au Québec

	2000				1999	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Total « pertes totales »	**37 026**		**35 359**		**35 142**	
Irrécupérable	4 365	11,79	3 536	10,00	3 773	10,74
Gravement accidenté	32 661	88,21	31 823	90,00	31 369	89,26
Reconstruit	3 055	9,35	2 977	9,35	4 195	13,37

Véhicules importés

	2000				1999				
	TOTAL	PERTES TOTALES		TOTAL	PERTES TOTALES		TOTAL	PERTES TOTALES	
		NOMBRE	%		NOMBRE	%		NOMBRE	%
Provinces canadiennes	56 751	4 056	7,15	31 550	802	2,54	34 546	1 795	5,20
États-Unis	11 317	6 095	53,86	7 523	3 445	45,79	5 576	2 388	42,83
TOTAL	68 068	10 151	14,91	39 073	4 247	10,87	40 122	4 183	10,43

Note : L'écart entre l'année 2000 et 1999 est dû au fait que l'année 1999 ne considérait pas les transactions entre les commerçants.

Les permis spéciaux de circulation

La Société délivre des permis spéciaux de circulation à des propriétaires et exploitants de véhicules lourds pour des chargements qui dépassent, en dimension ou en masse, les limites permises par règlement.

Au cours de l'année 2000, le nombre des permis délivrés a été de 29 331. De plus, la Société a délivré, à 74 entreprises de transport, 403 permis spéciaux de circulation pour trains routiers.

Les véhicules déclarés comme « perte totale »

Depuis 1991, les assureurs du Québec ont l'obligation d'informer la Société lorsqu'ils deviennent propriétaires de véhicules qu'ils ont déclarés comme étant gravement accidentés ou irrécupérables. Seuls les véhicules déclarés gravement accidentés peuvent obtenir le droit de circuler de nouveau, dans la mesure où ils ont été reconstruits en respectant les normes édictées par la Société.

La majorité des provinces canadiennes et plusieurs États américains ont mis en œuvre un programme de contrôle des véhicules considérés comme une « perte totale », similaire à celui du Québec. Ainsi, quand un véhicule importé est immatriculé, la Société respecte le statut du véhicule établi par son administration d'origine.

Au cours de l'année 2000, le nombre total de véhicules déclarés comme « perte totale » a été de 37 026, soit 4 365 (11,79 p. 100) véhicules irrécupérables et 32 661 (88,21 p. 100) véhicules gravement accidentés. De ce nombre, 3 055 ont été reconstruits, ce qui représente 9,35 p. 100.

L'attestation de conformité

Avant d'être immatriculés, les véhicules modifiés ou de fabrication artisanale doivent être soumis à une expertise technique et à une vérification mécanique. En 2000, sur 261 dossiers traités à ce sujet, la Société a délivré 234 attestations de conformité pour ce type de véhicule. Dans 77 p. 100 des cas, ces attestations étaient destinées à des motocyclettes. Par ailleurs, 129 modifications de la capacité de charge par essieu ont été autorisées.

Le Régime d'immatriculation international ou International Registration Plan (IRP)

À titre de membre de l'IRP INC., la Société doit implanter, le 1er avril 2001, le Régime d'immatriculation international. Pour ce faire, elle a mis en œuvre des changements d'ordre administratif et technologique pour la gestion de ce nouveau programme qui remplacera l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules et les ententes de réciprocité avec les administrations américaines.

Ce régime a pour but de faciliter la libre circulation des véhicules lourds entre les 3 provinces de l'Ouest, déjà membres depuis quelques années, et 50 États américains. Par ailleurs, les provinces canadiennes désirent conclure une entente complémentaire au régime IRP afin que les véhicules non couverts par celui-ci puissent bénéficier de la réciprocité en ce qui concerne l'immatriculation.

Au printemps 2000, une tournée d'information a eu lieu dans treize villes du Québec afin d'établir des communications privilégiées avec la clientèle visée par le régime IRP. Depuis le mois d'octobre dernier, des échanges ont eu lieu avec cette clientèle pour obtenir la déclaration des distances et la liste des véhicules impliqués, éléments essentiels pour le calcul des avis de cotisations.

LES SERVICES AUX PARTENAIRES

Le partenariat avec les services policiers

Lorsqu'il s'agit d'appliquer le Code de la sécurité routière et les règlements qui en découlent, les organisations policières peuvent compter sur la collaboration de la Société. Par exemple, lorsqu'une intervention sur le réseau routier nécessite l'identification d'un usager de la route ou la validation d'un privilège de conduire ou de circuler, les agents de la paix peuvent obtenir les renseignements pertinents en accédant aux banques de données de la Société. En 2000, le nombre de recherches d'information de ce type qui ont passé par le Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ), lequel peut accéder aux fichiers des permis de conduire et de l'immatriculation de la Société, s'élève à 11 576 123.

Les policiers peuvent également compter sur la collaboration de la Société dans le cadre d'enquêtes touchant, entre autres, des délits de fuite, des véhicules routiers ou des transactions frauduleuses.

Créé dans le but de mieux soutenir les organisations policières dans l'application des lois et règlements du domaine de la sécurité routière, le bulletin trimestriel d'information *Trait d'union* répond, après trois années de publication, aux objectifs fixés. Ce bulletin, dont le tirage moyen est de 3 500 exemplaires, constitue maintenant un document de référence pour les policiers qui doivent agir en première ligne.

La communication de renseignements aux partenaires et clients

Tout en respectant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société fournit aux ministères et organismes gouvernementaux, aux entreprises et autres organisations, de même qu'aux particuliers, des renseignements variés. Ainsi, au cours de la dernière année, la Société a fourni, respectivement, 35 931 rapports d'accidents pour des réclamations en dommages corporels et 47 452, pour des réclamations en dommages matériels. Ces rapports permettent aux assureurs de traiter les réclamations et d'établir les primes d'assurance.

De même, la Société a transmis 151 497 états de dossier de conduite demandés par des employeurs, qui nécessitent cette information dans le cadre d'embauche de personnel, ou par des assureurs qui cherchent à établir le profil d'assurabilité de leurs clients.

Opérations relatives au permis de conduire

	2000			
CENTRES DE SERVICE				
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**133 059**		136 600	
Délivrance du permis probatoire	**73 574**		72 456	
Délivrance du permis de conduire	**133 181**		150 524	
sans plastification et photo		**12 563**		13 959
avec plastification et photo		**120 618**		136 565
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**44 651**		40 747	
Paiement des droits de permis	**184 888**		166 062	
sans délivrance de pièce		**112 426**		114 145
avec délivrance de pièce		**72 462**		51 917
Remplacement du permis de conduire	**375 455**		347 059	
avec service de la RAMQ		**308 517**		281 472
sans service de la RAMQ		**66 938**		65 587
Service de la RAMQ seul	**54 264**		54 186	
Autres transactions de permis[1]	**628 351**		604 953	
TOTAL DES CENTRES DE SERVICE	**1 627 423**		1 572 587	
SERVICE DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE				
Autres transactions relatives au permis de conduire[2]	**61 052**		57 267	
SERVICE POSTAL				
Paiement des droits de permis	**562 367**		581 305	
MANDATAIRES				
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**116**		122	
Délivrance du permis probatoire	**43**		50	
Délivrance du permis de conduire	**23 815**		40 149	
sans plastification et photo		**118**		344
avec plastification et photo		**23 697**		39 805
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**86**		78	
Paiement des droits de permis	**286 100**		258 119	
sans délivrance de pièce		**205 954**		203 132
avec délivrance de pièce		**80 146**		54 987
Remplacement de permis de conduire	**498 605**		458 437	
avec service de la RAMQ		**448 208**		409 864
sans service de la RAMQ		**50 397**		48 573
Service de la RAMQ seul	**80 769**		78 509	
Autres transactions de permis[3]	**40 720**		42 138	
TOTAL DES MANDATAIRES	**930 254**		877 602	
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS				
Paiement des droits de permis	**892 781**		979 016	
TOTAL GLOBAL[4]	**4 073 877**		4 067 777	

SOMMAIRE DES TRANSACTIONS RELATIVES AUX PERMIS PLASTIFIÉS, EN 2000

	VOLUME	PART DE MARCHÉ
Centres de service	685 543	50 %
Mandataires	681 308	50 %
TOTAL	**1 366 851**	

1. Les autres transactions de permis comprennent, principalement, les enregistrements au dossier conséquemment à l'échec d'un examen, les impressions d'état de dossier et les levées de suspension.
2. Les autres transactions comprennent uniquement les impressions d'état de dossier de conduite ainsi que les annulations de permis de conduire.
3. En ce qui concerne les mandataires, les autres transactions de permis ont rapport, principalement, avec les levées de suspension et les annulations de permis.
4. En 2000, le total global inclut les 56 756 opérations que le bureau spécial du siège social a faites et qui ont été comptabilisées avec celles de centres de service.

Véhicules déclarés comme « perte totale » au Québec

	2000		1999		1998	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Total « pertes totales »	**37 026**		**35 359**		**35 142**	
Irrécupérable	4 365	11,79	3 536	10,00	3 773	10,74
Gravement accidenté	32 661	88,21	31 823	90,00	31 369	89,26
Reconstruit	3 055	9,35	2 977	9,35	4 195	13,37

Véhicules importés

	2000			1999			1998		
	TOTAL	PERTES TOTALES		TOTAL	PERTES TOTALES		TOTAL	PERTES TOTALES	
		NOMBRE	%		NOMBRE	%		NOMBRE	%
Provinces canadiennes	56 751	4 056	7,15	31 550	802	2,54	34 546	1 795	5,20
États-Unis	11 317	6 095	53,86	7 523	3 445	45,79	5 576	2 388	42,83
TOTAL	68 068	10 151	14,91	39 073	4 247	10,87	40 122	4 183	10,43

Note : L'écart entre l'année 2000 et 1999 est dû au fait que l'année 1999 ne considérait pas les transactions entre les commerçants.

Les permis spéciaux de circulation

La Société délivre des permis spéciaux de circulation à des propriétaires et exploitants de véhicules lourds pour des chargements qui dépassent, en dimension ou en masse, les limites permises par règlement.

Au cours de l'année 2000, le nombre des permis délivrés a été de 29 331. De plus, la Société a délivré, à 74 entreprises de transport, 403 permis spéciaux de circulation pour trains routiers.

Les véhicules déclarés comme « perte totale »

Depuis 1991, les assureurs du Québec ont l'obligation d'informer la Société lorsqu'ils deviennent propriétaires de véhicules qu'ils ont déclarés comme étant gravement accidentés ou irrécupérables. Seuls les véhicules déclarés gravement accidentés peuvent obtenir le droit de circuler de nouveau, dans la mesure où ils ont été reconstruits en respectant les normes édictées par la Société.

La majorité des provinces canadiennes et plusieurs États américains ont mis en œuvre un programme de contrôle des véhicules considérés comme une « perte totale », similaire à celui du Québec. Ainsi, quand un véhicule importé est immatriculé, la Société respecte le statut du véhicule établi par son administration d'origine.

Au cours de l'année 2000, le nombre total de véhicules déclarés comme « perte totale » a été de 37 026, soit 4 365 (11,79 p. 100) véhicules irrécupérables et 32 661 (88,21 p. 100) véhicules gravement accidentés. De ce nombre, 3 055 ont été reconstruits, ce qui représente 9,35 p. 100.

L'attestation de conformité

Avant d'être immatriculés, les véhicules modifiés ou de fabrication artisanale doivent être soumis à une expertise technique et à une vérification mécanique. En 2000, sur 261 dossiers traités à ce sujet, la Société a délivré 234 attestations de conformité pour ce type de véhicule. Dans 77 p. 100 des cas, ces attestations étaient destinées à des motocyclettes. Par ailleurs, 129 modifications de la capacité de charge par essieu ont été autorisées.

Le Régime d'immatriculation international ou International Registration Plan (IRP)

À titre de membre de l'IRP INC., la Société doit implanter, le 1er avril 2001, le Régime d'immatriculation international. Pour ce faire, elle a mis en œuvre des changements d'ordre administratif et technologique pour la gestion de ce nouveau programme qui remplacera l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules et les ententes de réciprocité avec les administrations américaines.

Ce régime a pour but de faciliter la libre circulation des véhicules lourds entre les 3 provinces de l'Ouest, déjà membres depuis quelques années, et 50 États américains. Par ailleurs, les provinces canadiennes désirent conclure une entente complémentaire au régime IRP afin que les véhicules non couverts par celui-ci puissent bénéficier de la réciprocité en ce qui concerne l'immatriculation.

Au printemps 2000, une tournée d'information a eu lieu dans treize villes du Québec afin d'établir des communications privilégiées avec la clientèle visée par le régime IRP. Depuis le mois d'octobre dernier, des échanges ont eu lieu avec cette clientèle pour obtenir la déclaration des distances et la liste des véhicules impliqués, éléments essentiels pour le calcul des avis de cotisations.

LES SERVICES AUX PARTENAIRES

Le partenariat avec les services policiers

Lorsqu'il s'agit d'appliquer le Code de la sécurité routière et les règlements qui en découlent, les organisations policières peuvent compter sur la collaboration de la Société. Par exemple, lorsqu'une intervention sur le réseau routier nécessite l'identification d'un usager de la route ou la validation d'un privilège de conduire ou de circuler, les agents de la paix peuvent obtenir les renseignements pertinents en accédant aux banques de données de la Société. En 2000, le nombre de recherches d'information de ce type qui ont passé par le Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ), lequel peut accéder aux fichiers des permis de conduire et de l'immatriculation de la Société, s'élève à 11 576 123.

Les policiers peuvent également compter sur la collaboration de la Société dans le cadre d'enquêtes touchant, entre autres, des délits de fuite, des véhicules routiers ou des transactions frauduleuses.

Créé dans le but de mieux soutenir les organisations policières dans l'application des lois et règlements du domaine de la sécurité routière, le bulletin trimestriel d'information *Trait d'union* répond, après trois années de publication, aux objectifs fixés. Ce bulletin, dont le tirage moyen est de 3 500 exemplaires, constitue maintenant un document de référence pour les policiers qui doivent agir en première ligne.

La communication de renseignements aux partenaires et clients

Tout en respectant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société fournit aux ministères et organismes gouvernementaux, aux entreprises et autres organisations, de même qu'aux particuliers, des renseignements variés. Ainsi, au cours de la dernière année, la Société a fourni, respectivement, 35 931 rapports d'accidents pour des réclamations en dommages corporels et 47 452, pour des réclamations en dommages matériels. Ces rapports permettent aux assureurs de traiter les réclamations et d'établir les primes d'assurance.

De même, la Société a transmis 151 497 états de dossier de conduite demandés par des employeurs, qui nécessitent cette information dans le cadre d'embauche de personnel, ou par des assureurs qui cherchent à établir le profil d'assurabilité de leurs clients.

Opérations relatives au permis de conduire

	2000		1999	
CENTRES DE SERVICE				
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**133 059**		136 600	
Délivrance du permis probatoire	**73 574**		72 456	
Délivrance du permis de conduire	**133 181**		150 524	
sans plastification et photo		**12 563**		13 959
avec plastification et photo		**120 618**		136 565
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**44 651**		40 747	
Paiement des droits de permis	**184 888**		166 062	
sans délivrance de pièce		**112 426**		114 145
avec délivrance de pièce		**72 462**		51 917
Remplacement du permis de conduire	**375 455**		347 059	
avec service de la RAMQ		**308 517**		281 472
sans service de la RAMQ		**66 938**		65 587
Service de la RAMQ seul	**54 264**		54 186	
Autres transactions de permis[1]	**628 351**		604 953	
TOTAL DES CENTRES DE SERVICE	**1 627 423**		1 572 587	
SERVICE DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE				
Autres transactions relatives au permis de conduire[2]	**61 052**		57 267	
SERVICE POSTAL				
Paiement des droits de permis	**562 367**		581 305	
MANDATAIRES				
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**116**		122	
Délivrance du permis probatoire	**43**		50	
Délivrance du permis de conduire	**23 815**		40 149	
sans plastification et photo		**118**		344
avec plastification et photo		**23 697**		39 805
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**86**		78	
Paiement des droits de permis	**286 100**		258 119	
sans délivrance de pièce		**205 954**		203 132
avec délivrance de pièce		**80 146**		54 987
Remplacement de permis de conduire	**498 605**		458 437	
avec service de la RAMQ		**448 208**		409 864
sans service de la RAMQ		**50 397**		48 573
Service de la RAMQ seul	**80 769**		78 509	
Autres transactions de permis[3]	**40 720**		42 138	
TOTAL DES MANDATAIRES	**930 254**		877 602	
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS				
Paiement des droits de permis	**892 781**		979 016	
TOTAL GLOBAL[4]	**4 073 877**		4 067 777	

SOMMAIRE DES TRANSACTIONS RELATIVES AUX PERMIS PLASTIFIÉS, EN 2000

	VOLUME	PART DE MARCHÉ
Centres de service	685 543	50 %
Mandataires	681 308	50 %
TOTAL	**1 366 851**	

1. Les autres transactions de permis comprennent, principalement, les enregistrements au dossier conséquemment à l'échec d'un examen, les impressions d'état de dossier et les levées de suspension.
2. Les autres transactions comprennent uniquement les impressions d'état de dossier de conduite ainsi que les annulations de permis de conduire.
3. En ce qui concerne les mandataires, les autres transactions de permis ont rapport, principalement, avec les levées de suspension et les annulations de permis.
4. En 2000, le total global inclut les 56 756 opérations que le bureau spécial du siège social a faites et qui ont été comptabilisées avec celles de centres de service.

Opérations relatives à l'immatriculation

	PAIEMENTS DES DROITS		ACQUISITIONS	AUTRES**	TOTAL DES OPÉRATIONS***
	Opérations*	Véhicules			
Centres de service	219 881	252 825	624 909	544 804	1 389 594
Mandataires	444 243	518 774	1 345 434	953 624	2 743 301
Bureaux spéciaux	64 274	198 577	11 422	253 392	329 088
Service d'information à la clientèle				66 762	66 762
TOTAL DU RÉSEAU	**728 398**	**970 176**	**1 981 765**	**1 818 582**	**4 528 745**
Service postal	1 300 192	1 424 911			1 300 192
Établissements financiers	1 975 220	1 975 220			1 975 220
TOTAL GLOBAL	**4 003 810**	**4 370 307**	**1 981 765**	**1 818 582**	**7 804 157**

* Les opérations représentent le nombre de transactions relatives à la perception des droits d'immatriculation.

** Les autres transactions relatives à l'immatriculation comprennent les remisages, les retraits de véhicule, les remplacements de certificat, les modifications au dossier du véhicule, les levées de suspension, les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé, et les autorisations spéciales pour circuler.

*** Le total des opérations a été calculé à partir du nombre d'opérations et non à partir du nombre de véhicules touchés par ces opérations.

Nombre de véhicules en circulation

Type d'utilisation
Type de véhicule

	2000	1999
PROMENADE	**3 490 583**	3 436 179
Automobile et camion léger	**3 388 123**	3 338 852
Automobile	**2 587 025**	2 560 298
Camion léger	**800 716**	777 234
Non précisé*	**382**	1 320
Motocyclette	**86 258**	81 692
Cyclomoteur	**16 202**	15 635
UTILISATIONS INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE	**630 115**	618 207
Automobile et camion léger	**448 163**	438 132
Automobile	**172 771**	168 295
Camion léger	**274 442**	269 236
Non-précisé*	**950**	601
Taxi	**8 049**	8 057
Autobus	**6 971**	6 961
Autobus scolaire	**9 392**	9 504
Camion et tracteur routier	**107 678**	106 740
Véhicule-outil et autres	**49 862**	48 813
HORS-RÉSEAU	**540 249**	526 271
Motoneige	**148 498**	151 608
Deux roues	**8 399**	14 299
Véhicule tout terrain	**222 596**	191 311
Véhicule-outil et autres	**160 756**	169 053
TOTAL**	**4 660 947**	4 580 657

* Ce sont les véhicules pour lesquels on n'a pu distinguer s'il s'agissait de camions légers ou d'automobiles.

** Ne comprend pas les remorques ni les véhicules utilisés exclusivement dans les gares, ports et aéroports.

NOTE : Ces données représentent le nombre de véhicules autorisés à circuler au 31 décembre.

Certains organismes publics, tels que le ministère de la Justice, le ministère du Revenu, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, requièrent de l'information auprès de la Société. Par exemple, ils le font pour vérifier une adresse ou en vue d'obtenir l'historique de propriété d'un véhicule ou l'historique des véhicules acquis par une même personne. En 2000, la Société a répondu à 3 178 demandes de divers ordre de la part de ces partenaires. La Société a donné suite à 9 856 demandes d'information de même nature en provenance de particuliers.

Des renseignements sur l'état d'un dossier à une date donnée sont également transmis aux cours municipales et aux palais de justice pour l'application du Code de la sécurité routière. En 2000, la Société a répondu à 33 679 demandes de ce genre. De plus, d'autres renseignements leur ont été transmis par échange électronique de données, ce qui représente 1 545 737 recherches.

À l'aide de son service téléphonique automatisé, la Société a répondu, en 2000, à 85 269 appels sur la validité d'un permis de conduire. Également, grâce à son service de vérification massive, elle a transmis l'information sur la validité de 59 835 permis de conduire, et ce, à la demande d'employeurs ou de propriétaires de parcs de véhicules routiers.

Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes autorisées [1]

Classes de véhicules autorisées

		Nombre de titulaires au 1er juin 2000	Nombre de titulaires au 1er juin 1999
1	Camion-remorque	**196 069**	194 759
2	Autobus de plus de 24 passagers	**233 408**	232 269
3	Camion porteur	**332 265**	331 990
4A	Véhicule d'urgence	**372 134**	369 660
4B	Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	**398 487**	394 142
4C	Taxi	**425 472**	421 066
5	Véhicule de promenade et véhicule comptant 2 essieux de moins de 4 500 kg de masse nette [2]	**4 480 442**	4 430 426
6A, 6B et 6C	Motocyclette [3]	**2 325 016**	2 354 049
6D	Cyclomoteur	**4 497 124**	4 447 129
8	Tracteur de ferme	**4 481 802**	4 431 867
Nombre total de titulaires		**4 497 488**	4 447 439

1. En vertu de la classification des permis de conduire en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, par exemple, la classe 1 permet de conduire les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D qui n'inclut pas implicitement la classe 8.

2. Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.

3. Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique.

La Société communique également à quelques compagnies privées des renseignements épurés de la partie nominative, lesquels sont utilisés pour des études sociologiques ou des études de marché. En 2000, le nombre de recherches de renseignements sur les permis et l'immatriculation de la clientèle s'élevait à 15 496 477. Dans la majeure partie des cas, les frais engendrés par ces requêtes sont facturés aux demandeurs, ce qui représente, pour la Société, un revenu annuel brut d'environ 2 451 000 $.

Dans le cadre d'une enquête menée à l'occasion d'une demande d'immatriculation à un assureur, le Service anti-crime des assureurs (SACA) peut obtenir, de la part de la Société de l'assurance automobile du Québec, certains renseignements relatifs aux propriétaires de véhicules inscrits dans le registre de la Société.

La Société ne répond à ces demandes de renseignements du SACA que si elles respectent les modalités d'application de l'article 610 du Code de la sécurité routière. En 2000, cet organisme a formulé 6 788 demandes en ce sens, ce qui représente une facture de près de 54 300 $.

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS DE PERMIS DE CONDUIRE

Volume en 1999 : 1 984 502

- Établissements financiers — **979 016** — 50 %
- Services postaux — **581 305** — 29 %
- Centres de service — **166 062** — 8 %
- Mandataires — **258 119** — 13 %

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS DE PERMIS DE CONDUIRE

Volume en 2000 : 1 926 136

- Établissements financiers — **892 781** — 46 %
- Services postaux — **562 367** — 29 %
- Centres de service — **184 888** — 10 %
- Mandataires — **286 100** — 15 %

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS D'IMMATRICULATION

Volume en 1999 : 3 880 329 transactions

- Établissements financiers — **1 968 943** — 51 %
- Services postaux — **1 272 879** — 33 %
- Centres de service — **212 196** — 5 %
- Mandataires — **426 311** — 11 %

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS D'IMMATRICULATION

Volume en 2000 : 4 003 810

- Établissements financiers — **1 975 220** — 49 %
- Services postaux — **1 300 192** — 33 %
- Centres de service — **284 155** — 7 %
- Mandataires — **444 243** — 11 %

Opérations relatives à l'immatriculation

	PAIEMENTS DES DROITS		ACQUISITIONS	AUTRES**	TOTAL DES OPÉRATIONS
	Opérations*	Véhicules			
Centres de service	219 881	252 825	624 909	544 804	1 389 594
Mandataires	444 243	518 774	1 345 434	953 624	2 743 301
Bureaux spéciaux	64 274	198 577	11 422	253 392	329 088
Service d'information à la clientèle				66 762	66 762
TOTAL DU RÉSEAU	**728 398**	**970 176**	**1 981 765**	**1 818 582**	**4 528 745**
Service postal	1 300 192	1 424 911			1 300 192
Établissements financiers	1 975 220	1 975 220			1 975 220
TOTAL GLOBAL	**4 003 810**	**4 370 307**	**1 981 765**	**1 818 582**	**7 804 157**

* Les opérations représentent le nombre de transactions relatives à la perception des droits d'immatriculation.

** Les autres transactions relatives à l'immatriculation comprennent les remisages, les retraits de véhicule, les remplacements de certificat, les modifications au dossier du véhicule, les levées de suspension, les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé, et les autorisations spéciales pour circuler.

*** Le total des opérations a été calculé à partir du nombre d'opérations et non à partir du nombre de véhicules touchés par ces opérations.

Nombre de véhicules en circulation

Type d'utilisation
Type de véhicule

	2000	1999
PROMENADE	**3 490 583**	3 436 179
Automobile et camion léger	**3 388 123**	3 338 852
Automobile	**2 587 025**	2 560 298
Camion léger	**800 716**	777 234
Non précisé*	**382**	1 320
Motocyclette	**86 258**	81 692
Cyclomoteur	**16 202**	15 635
UTILISATIONS INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE	**630 115**	618 207
Automobile et camion léger	**448 163**	438 132
Automobile	**172 771**	168 295
Camion léger	**274 442**	269 236
Non-précisé*	**950**	601
Taxi	**8 049**	8 057
Autobus	**6 971**	6 961
Autobus scolaire	**9 392**	9 504
Camion et tracteur routier	**107 678**	106 740
Véhicule-outil et autres	**49 862**	48 813
HORS-RÉSEAU	**540 249**	526 271
Motoneige	**148 498**	151 608
Deux roues	**8 399**	14 299
Véhicule tout terrain	**222 596**	191 311
Véhicule-outil et autres	**160 756**	169 053
TOTAL**	**4 660 947**	4 580 657

* Ce sont les véhicules pour lesquels on n'a pu distinguer s'il s'agissait de camions légers ou d'automobiles.
** Ne comprend pas les remorques ni les véhicules utilisés exclusivement dans les gares, ports et aéroports.
NOTE : Ces données représentent le nombre de véhicules autorisés à circuler au 31 décembre.

Certains organismes publics, tels que le ministère de la Justice, le ministère du Revenu, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, requièrent de l'information auprès de la Société. Par exemple, ils le font pour vérifier une adresse ou en vue d'obtenir l'historique de propriété d'un véhicule ou l'historique des véhicules acquis par une même personne. En 2000, la Société a répondu à 3 178 demandes de divers ordre de la part de ces partenaires. La Société a donné suite à 9 856 demandes d'information de même nature en provenance de particuliers.

Des renseignements sur l'état d'un dossier à une date donnée sont également transmis aux cours municipales et aux palais de justice pour l'application du Code de la sécurité routière. En 2000, la Société a répondu à 33 679 demandes de ce genre. De plus, d'autres renseignements leur ont été transmis par échange électronique de données, ce qui représente 1 545 737 recherches.

À l'aide de son service téléphonique automatisé, la Société a répondu, en 2000, à 85 269 appels sur la validité d'un permis de conduire. Également, grâce à son service de vérification massive, elle a transmis l'information sur la validité de 59 835 permis de conduire, et ce, à la demande d'employeurs ou de propriétaires de parcs de véhicules routiers.

Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes autorisées [1]

Classes de véhicules autorisées

		Nombre de titulaires au 1er juin 2000	Nombre de titulaires au 1er juin 1999
1	Camion-remorque	**196 069**	194 759
2	Autobus de plus de 24 passagers	**233 408**	232 269
3	Camion porteur	**332 265**	331 990
4A	Véhicule d'urgence	**372 134**	369 660
4B	Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	**398 487**	394 142
4C	Taxi	**425 472**	421 066
5	Véhicule de promenade et véhicule comptant 2 essieux de moins de 4 500 kg de masse nette [2]	**4 480 442**	4 430 426
6A, 6B et 6C	Motocyclette [3]	**2 325 016**	2 354 049
6D	Cyclomoteur	**4 497 124**	4 447 129
8	Tracteur de ferme	**4 481 802**	4 431 867
Nombre total de titulaires		**4 497 488**	4 447 439

1. En vertu de la classification des permis de conduire en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, par exemple, la classe 1 permet de conduire les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D qui n'inclut pas implicitement la classe 8.
2. Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.
3. Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique.

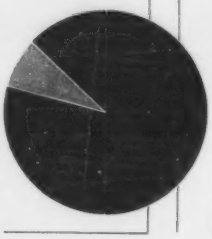
La Société communique également à quelques compagnies privées des renseignements épurés de la partie nominative, lesquels sont utilisés pour des études sociologiques ou des études de marché. En 2000, le nombre de recherches de renseignements sur les permis et l'immatriculation de la clientèle s'élevait à 15 496 477. Dans la majeure partie des cas, les frais engendrés par ces requêtes sont facturés aux demandeurs, ce qui représente, pour la Société, un revenu annuel brut d'environ 2 451 000 $.

Dans le cadre d'une enquête menée à l'occasion d'une demande d'indemnisation à un assureur, le Service anti-crime des assureurs (SACA) peut obtenir, de la part de la Société de l'assurance automobile du Québec, certains renseignements relatifs aux propriétaires de véhicules inscrits dans le registre de la Société.

La Société ne répond à ces demandes de renseignements du SACA que si elles respectent les modalités d'application de l'article 610 du Code de la sécurité routière. En 2000, cet organisme a formulé 6 788 demandes en ce sens, ce qui représente une facture de près de 54 300 $.

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS DE PERMIS DE CONDUIRE

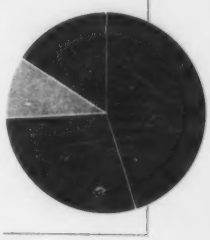
Volume en 1999 : 1 984 502



- Établissements financiers — **979 016** — **50 %**
- Services postaux — **581 305** — **29 %**
- Centres de service — **166 062** — **8 %**
- Mandataires — **258 119** — **13 %**

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS DE PERMIS DE CONDUIRE

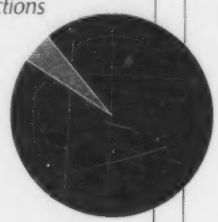
Volume en 2000 1 926 136



- Établissements financiers — **892 781** — **46 %**
- Services postaux — **562 367** — **29 %**
- Centres de service — **184 888** — **10 %**
- Mandataires — **286 100** — **15 %**

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS D'IMMATRICULATION

Volume en 1999 : 3 880 329 transactions



- Établissements financiers — **1 968 943** — **51 %**
- Services postaux — **1 272 879** — **33 %**
- Centres de service — **212 196** — **5 %**
- Mandataires — **426 311** — **11 %**

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS D'IMMATRICULATION

Volume en 2000 4 003 810

- Établissements financiers — **1 975 220** — **49 %**
- Services postaux — **1 300 192** — **33 %**
- Centres de service — **284 155** — **7 %**
- Mandataires — **444 243** — **11 %**

LES OPÉRATIONS LIÉES AU PERMIS DE CONDUIRE ET À L'IMMATRICULATION

Au cours de l'année 2000, la Société a perçu, à même ses activités liées à la délivrance du permis de conduire et du certificat d'immatriculation, 2 060,6 millions de dollars répartis comme suit :

- 692 millions de dollars en contributions d'assurance et en frais d'administration[1];
- 702,9 millions de dollars, au nom du ministère des Finances, pour les droits de permis et d'immatriculation;
- 605,8 millions de dollars, au nom du ministère du Revenu, dont 491,4 millions de dollars pour la taxe de vente du Québec pour les véhicules vendus chez les commerçants[2], 58,3 millions de dollars pour la taxe de vente au moment de l'acquisition de véhicules entre particuliers et la taxe sur les carburants, et 56,1 millions de dollars pour la taxe de vente sur les assurances;
- 59,9 millions de dollars pour le Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun.

Chaque année, les différents aspects de la gestion du Code de la sécurité routière mettent la Société en relation avec plus de quatre millions de citoyens, de même qu'avec de nombreux interlocuteurs du Québec ou d'ailleurs en Amérique du Nord.

En 2000, on comptait au Québec 4 497 488 titulaires d'un permis de conduire et 4 660 947 véhicules en circulation.

Au cours de l'année 2000, la Société a effectué 11 878 034 opérations, parmi lesquelles 4 073 877 ont rapport avec le permis de conduire et 7 804 157 avec l'immatriculation.

TRANSACTIONS RELATIVES AUX PERMIS PLASTIFIÉS

Total
1 366 851

Centres de service
685 543 *50 %*

Mandataires
681 308 *50 %*

– mandataires privés
518 765

– caisses populaires
162 583

En ce qui concerne le paiement des droits plus précisément, 1 970 873 activités relatives au permis de conduire et 4 003 810[3] activités relatives à l'immatriculation ont été menées à terme.

Pour répondre à la clientèle, le réseau des points de service de la Société était constitué, en 2000, de 45 centres de service, de 115 mandataires, et de 10 unités mobiles. En outre, pour payer leurs droits, les propriétaires de véhicules, de même que les titulaires de permis de conduire ont eu accès à plus de 2 200 succursales d'établissements financiers. La proportion des transactions de paiement de permis de conduire faites dans les établissements financiers est passée à 46 p. 100 en 2000, alors qu'elle était de 50 p. 100 en 1999, et ce, pour atteindre un total de 892 781 transactions. Quant à la proportion des transactions de paiement d'immatriculation, elle est passée à 49 p. 100 en 2000, alors qu'elle était de 51 p. 100 en 1999, et ce, pour atteindre un total de 1 975 220 transactions.

1. Les contributions d'assurance et les frais d'administration sont présentés ici en fonction des recettes alors que, dans les états financiers, ils le sont en fonction des revenus.

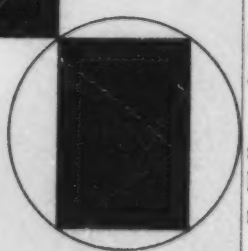
2. La perception de la taxe de vente du Québec pour les véhicules vendus chez les commerçants constitue un nouveau mandat, dévolu à la Société depuis le 1er mars 2000.

3. Ce nombre ne comprend pas les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé.

La promotion
de la sécurité routière

L'amélioration du bilan routier constitue l'un des grands objectifs de la Société de l'assurance automobile du Québec. C'est pourquoi la Société consacre des ressources importantes à l'étude des accidents de la route, à la promotion de la sécurité routière, et à la recherche universitaire en sécurité routière.

En misant sur la recherche, la sensibilisation, l'éducation, de même qu'en privilégiant des activités de renforcement comme le soutien à l'application des mesures légales, la Société sait qu'elle parviendra à inciter les jeunes et les autres groupes d'usagers à modifier leur comportement. Ainsi, elle estime qu'elle pourra réussir à faire diminuer le nombre et la gravité des traumatismes causés par les accidents de la route.



... a poursuivi les études qui permettent de mieux comprendre le bilan routier et d'évaluer le rendement des programmes qu'elle met en œuvre;

... a réalisé la deuxième partie de l'enquête routière sur le risque d'accidents liés à la consommation de drogues et d'alcool;

... a évalué l'impact du nouveau programme d'accès graduel à la conduite, après deux ans de mise en œuvre;

... a produit et analysé des données essentielles sur la composition du parc automobile, sur les accidents et sur les victimes de la route;

... a poursuivi ses efforts de promotion de la sécurité routière, notamment en ce qui concerne l'alcool au volant, la vitesse, les dispositifs de retenue, la bicyclette et les piétons;

... a effectué des simulations avec un ordinateur sur la dynamique d'un ensemble de véhicules, dont certains freins seraient défectueux, afin de valider les normes de mise hors de service relatives aux freins prescrites par le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers;

... a participé à la 16e Conférence internationale sur l'alcool et les drogues à Stockholm.

L'AMÉLIORATION DES CONNAISSANCES SUR LES ACCIDENTS DE LA ROUTE

La production, l'interprétation et l'analyse des données

Chaque année, la Société prépare le bilan des principales statistiques, réparties sur cinq ans, en ce qui a trait aux caractéristiques des accidents et des victimes de la route, et en ce qui concerne l'évolution de leur nombre, le parc automobile et les titulaires de permis de conduire. Publié en 2001, le *Bilan 2000* présente également un ensemble de données selon les régions administratives, les municipalités régionales de comté (MRC) et les municipalités de plus de 5 000 habitants. En complément à cette parution, la Société a de nouveau publié le rapport intitulé *Interprétation du bilan routier 1999*, qui apporte des éléments d'explication aux variations constatées par rapport à 1998 et à celles des années antérieures.

Sur le plan statistique, l'information sur les véhicules assujettis au règlement qui régit le transport des personnes et des marchandises a été mise à jour dans le document intitulé *Bilan 2000 des taxis, des autobus, des camions et des tracteurs routiers*. Afin d'apporter un meilleur éclairage sur le bilan routier des véhicules assujettis à la vérification mécanique obligatoire, la Société a poursuivi une recherche sur le kilométrage des véhicules lourds.

Dans une perspective de sécurité routière, il est pertinent d'explorer le risque associé à chaque modèle de véhicule automobile afin de dégager des stratégies d'intervention qui pourront être traduites en réglementations et tarifications. À cette fin, une analyse du risque des véhicules de promenade, selon la marque et le modèle, a été produite au mois de septembre 2000.

Régulièrement, la Société fait des sondages et mène des enquêtes, dans le but de mieux connaître sa clientèle et d'évaluer ses actions. Ces démarches lui permettent de cibler, plus efficacement, ses interventions en sécurité routière.

Du 7 août au 3 septembre 2000, dans le cadre de l'étude épidémiologique sur l'alcool et les drogues, la Société a mené, auprès de 7 409 conducteurs et conductrices, la seconde partie de l'enquête routière sur la consommation de drogues et d'alcool et la conduite automobile. Cette enquête a eu lieu, de jour et de nuit, dans l'ensemble du Québec. La proportion de conducteurs dont le taux d'alcoolémie dépassait la limite légale de 0,08 est passée à 2,0 p. 100 en 1999-2000, alors qu'elle était de 3,2 p. 100 en 1991.

Au cours de l'été 2000, la Société a mené de nouveau l'enquête sur le taux de port du casque par les cyclistes. Pour une cinquième année consécutive, cette enquête a permis de recueillir, en même temps, certains renseignements sur la pratique du patin à roues alignées. Par ailleurs, pour la première fois, une enquête sur le taux de port, la nuit, de la ceinture de sécurité a été menée du 23 mai au 16 juin.

La Société a terminé, au cours de l'automne 2000, son projet pilote sur le contrôle de la vitesse, en collaboration avec le Comité des élus municipaux et des directeurs de police de la Mauricie. Ce projet a débuté en avril 1999 sous le nom d'Opération Pieds Pesants. L'évaluation finale est en cours et la Société devrait produire, au cours de l'été 2001, un guide d'accompagnement du programme de contrôle de vitesse pour les secteurs qui désirent mettre de l'avant, à l'échelle régionale, ce genre d'activité coordonnée.

Au cours de l'automne 2000, la Société a effectué des relevés de vitesse en milieu urbain afin de suivre l'évolution des vitesses pratiquées au Québec. Des données ont été recueillies sur 25 sites répartis dans trois régions du Québec. L'analyse de ces relevés et la comparaison avec les données recueillies en 1993, 1994 et 1997 sont en cours. Les résultats de cette enquête paraîtront au printemps 2001.

L'évaluation de l'impact des mesures pour accéder graduellement à la conduite automobile a été mise à jour, couvrant une période de 24 mois. Les résultats montrent que les effets de la réforme de 1997 sur le bilan routier des jeunes conducteurs continuent de porter des fruits sans pour autant être parvenus à leur pleine maturité. Cette évaluation montre une diminution de 5 p. 100 du nombre de décès et de 14 p. 100 du nombre de victimes dans des accidents impliquant des jeunes conducteurs soumis aux nouvelles règles de conduite.

Les recherches menées par la Société ont également fait l'objet de trois présentations à l'occasion de la 16e Conférence internationale sur l'alcool et les drogues (ICADTS) tenue à Stockholm au mois de mai. Ces présentations portaient sur l'expérience québécoise quant au dispositif anti-démarrage lié à l'alcoolémie, les résultats de l'enquête routière de 1999 sur la présence de drogues chez les conducteurs québécois et les résultats, après deux ans, du nouveau système d'accès graduel à la conduite. La prochaine conférence de l'ICADTS se tiendra à Montréal, en 2002.

La recherche externe

Administré par la Société, le ministère des Transports et le Fonds pour la formation de chercheurs et l'aide à la recherche (FCAR), le nouveau programme de recherche universitaire en sécurité routière est entré dans sa deuxième année. Les projets de recherche en cours portent sur la vitesse excessive et le risque d'être impliqué dans un accident, sur la contribution, à la diminution du nombre de décès, du port de la ceinture de sécurité, sur les méthodes d'apprentissage actuelles des nouveaux conducteurs, sur l'adaptation des comportements routiers des conducteurs âgés pour éviter les risques d'accident, sur la comparaison entre le Québec et l'Ontario en ce qui concerne les comportements des piétons, etc.

L'étude épidémiologique sur l'association entre l'utilisation du cellulaire en situation de conduite automobile et les accidents avec dommages corporels ou matériels s'est terminée au cours de l'automne 2000. Les résultats ont été diffusés au début de l'année 2001.

LA PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Une priorité, contrer les méfaits de l'alcool au volant

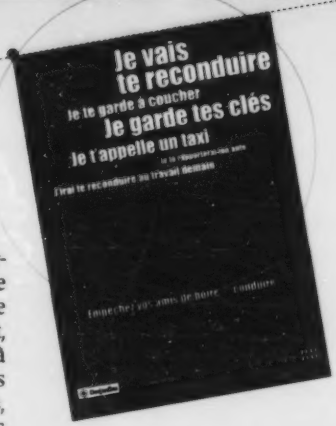
Au Québec, de 1991 à 1999, la proportion de conducteurs présentant une alcoolémie supérieure à 0,08 a chuté de 44 p. 100. En matière d'alcool au volant, l'amélioration continue est attribuable à de nombreux facteurs, tels que des campagnes de sensibilisation percutantes, l'adoption de lois dissuasives, des actions communautaires comme Opération Nez rouge et le travail intensif des services policiers. Malgré toutes ces mesures, l'alcool demeure la principale cause de décès sur les routes.

C'est pourquoi la Société a poursuivi ses interventions pour contrer l'alcool au volant. Au cours de l'année 2000, elle s'est de nouveau liée à l'ensemble des services policiers du Québec pour mettre en place deux offensives connues sous le nom de P.A.S., pour programme d'application sélective, combinant des moyens de sensibilisation et des moyens coercitifs, en l'occurrence des barrages routiers.

La première offensive a eu lieu entre le 18 mai et le 18 juin, et la seconde, du 3 novembre au 3 décembre. Au total, 184 065 automobilistes ont été interceptés au cours de ces deux mois intensifs.

La campagne P.A.S. alcool du printemps, du 18 mai au 18 juin

La Société a profité de l'année 2000 pour faire un changement de cible dans ses campagnes publicitaires sur l'alcool au volant. En effet, depuis plusieurs années, les campagnes de la Société visaient à augmenter la réprobation sociale à l'égard de l'alcool au volant. Au printemps 2000, cet objectif était largement atteint avec un pourcentage de 95 p. 100; il n'y avait donc plus de gains significatifs à faire sur ce plan. Par ailleurs, malgré ce haut taux de réprobation sociale, nos sondages révélaient qu'une forte proportion des titulaires de permis de conduire avaient déjà pris le volant après avoir consommé de l'alcool. Il existait donc, chez plusieurs personnes, une dichotomie entre l'attitude et le comportement. Les sondages ont aussi révélé que, dans une proportion de 90 p. 100, les automobilistes écouteraient quelqu'un qui leur demanderait de ne pas conduire après avoir consommé de l'alcool. Le terrain devenant propice à un changement de cible, la campagne du printemps 2000 a donc visé à sensibiliser les personnes qui entourent les consommateurs d'alcool, afin qu'elles osent intervenir et insister auprès d'eux pour les empêcher de conduire en état d'ébriété.



Sous le thème *Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez !*, différents moyens ont été pensés. Deux nouvelles publicités télévisées ont été produites pour aider à installer la nouvelle norme sociale. L'une d'elles présentait le cas d'un homme pleurant son grand copain au cimetière, et l'autre, une femme au chevet de son mari à l'hôpital. Dans les deux cas, on prenait conscience des remords pour ne pas avoir assez insisté auprès des victimes dans le but de les empêcher de conduire. En complément aux messages de télévision, de la publicité dans les quotidiens, des cartes postales, des dépliants d'information et des affiches ont servi de moyens de promotion.

Parallèlement à cette campagne, des affiches intitulées *Barrages routiers intensifs, du 18 mai au 18 juin* ont été envoyées dans les bars, les brasseries, les restaurants, les dépanneurs, les marchés d'alimentation et les sociétés d'alcool du Québec afin de faire connaître la période intensive des barrages routiers. À noter qu'à l'occasion des barrages routiers, les policiers ont remis aux automobilistes non fautifs des autocollants électrostatiques véhiculant le slogan de la campagne.

La campagne P.A.S. alcool de l'automne, du 3 novembre au 3 décembre

La deuxième offensive a eu lieu du 3 novembre au 3 décembre. Afin de faire connaître à la population cette période cible, des affiches ont été envoyées de nouveau dans les mêmes points de chute que ceux de la campagne du printemps. Par ailleurs, deux messages ont été diffusés à la radio; l'un, pour promouvoir les dates des barrages, l'autre, pour sensibiliser les gens à l'importance d'intervenir auprès des personnes qui ont trop bu, afin de les empêcher de conduire. À Québec, Montréal et Saint-Georges-de-Beauce, un nouveau concept a été mis de l'avant. Il s'agissait de comédiens dont le rôle était de sensibiliser les gens à l'importance d'intervenir auprès d'un ami en état d'ébriété pour l'empêcher de conduire, et ce, dans les bars les plus populaires. Ces personnages portaient des costumes véhiculant le slogan de la campagne et les différentes solutions de remplacement de la conduite en état d'ébriété. Enfin, des autocollants électrostatiques intitulés *Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez !* ont été distribués sur la rue par ces personnages de même que par les policiers, lors des barrages routiers.

Les autres actions

Pour diminuer le problème de l'alcool au volant, la Société a agi de multiples façons. Ainsi, tout au cours de l'année 2000, elle a continué à siéger à la Table de concertation Beauce-Etchemin pour la prévention de l'alcool au volant. Rappelons qu'en 1997, au moment de la création de la Table, Beauce-Etchemin était le territoire le plus problématique en ce qui concerne l'alcool au volant. Sur une période de cinq ans, soit de 1992 à 1996 inclusivement, les statistiques de la Société jumelées à celles du Bureau du coroner indiquent que 58 p. 100 des conducteurs décédés avaient de l'alcool dans le sang, comparativement à 43 p. 100 pour l'ensemble de la province. Les plus récentes statistiques, celles de 1994 à 1998, ramènent le pourcentage de Beauce-Etchemin à 43 p. 100, soit très près de la moyenne provinciale, c'est-à-dire 42 p. 100.

Pour une seizième année consécutive, la Société a soutenu l'Opération Nez rouge. Pour l'occasion, elle signait de nouveau le matériel promotionnel de la campagne, à titre de parrain officiel depuis 1985. Cette année, pour l'ensemble de la province, 76 883 automobilistes ont été raccompagnés. En 1999, il y en avait eu 84 798.

Finalement, pour inciter la population à faire appel à un conducteur désigné, à un taxi, au transport en commun, à un ami, bref, en vue de l'encourager à recourir à une solution pour remplacer la conduite avec les capacités affaiblies, la Société a poursuivi sa campagne *Si vous fêtez, confiez vos clés !*, dans plus d'une quarantaine de fêtes et de festivals à travers le Québec, ainsi qu'au Carnaval de Québec.

Les jeunes conducteurs et la sécurité routière

Au Québec, chaque année, plus de 200 jeunes appartenant à la catégorie d'âge 15-24 ans trouvent la mort et environ 13 000 autres sont blessés. Afin de les sensibiliser aux dangers réels associés à des comportements à risques et, plus particulièrement, à la vitesse au volant, la Société met en œuvre, depuis plusieurs années, différentes campagnes de sécurité routière. Cette année, la Société a conçu une campagne choc intitulée *De Héros à Zéro.* Diffusée au cours de l'automne, cette campagne était appuyée, entre autres, par la diffusion d'un vidéoclip reproduisant les images d'un tragique accident lors duquel un jeune de 19 ans se tuait au volant de sa voiture à plus de 200 km/h, alors que ses amis le filmaient.

Pour amener les jeunes à choisir *La vie, pas la vitesse,* la Société est allée à leur rencontre dans les écoles et les bars de quatre régions du Québec où la problématique de la vitesse ou de l'alcool au volant est plus importante. C'est donc en Beauce, au Saguenay–Lac-Saint-Jean, en Mauricie et à Montréal, où l'on trouve une forte proportion de jeunes, qu'une tournée promotionnelle a été organisée avec la collaboration de jeunes animateurs de radio. À cette occasion, les participants ont pu mesurer leurs connaissances lors d'un jeu-questionnaire musical exploitant les conséquences de la vitesse au volant. Dans les bars, des cartes *La puce Bell* étaient remises aux jeunes afin qu'ils appellent un parent, un ami ou un taxi plutôt que de prendre le volant après avoir consommé de l'alcool. Des contraventions fictives énonçant les règles et les sanctions liées à la vitesse étaient disposées dans les pare-brise des véhicules environnant les bars et les écoles.

Pour mener à bien cette campagne, la Société s'est adjoint des partenaires médias d'importance et significatifs pour les jeunes; ainsi, les stations radio CKOI, CHJM, CJAB et CIGB ont diffusé différents messages de sécurité routière pendant que MusiquePlus, la station télé des jeunes, présentait le vidéoclip *De Héros à Zéro.* Ce clip mettait en vedette le groupe *Projet Orange,* porte-parole de la campagne et auteur, pour la Société, de la chanson *De Héros à Zéro* qui s'est hissée en première position du palmarès francophone. Selon les données de l'évaluation faite par la firme Léger marketing, la campagne *De Héros à Zéro* a atteint 83 p. 100 de sa cible, soit les jeunes de la catégorie d'âge 16-24 ans, ce qui représente un résultat particulièrement élevé.

Enfin, de nouveau cette année, le projet *Pare-Chocs* a servi à soutenir les initiatives des groupes enseignants du réseau collégial, en ce qui concerne la prévention à la sécurité routière chez les jeunes.

La vitesse

En 2000, la vitesse excessive ou inadaptée aux circonstances de la conduite a continué d'occuper une place importante au sein des activités de promotion de la sécurité routière. Chaque année au Québec, la vitesse est à l'origine du décès de 200 personnes et la cause des blessures graves ou légères de 6 000 personnes. Toujours sous le thème *Ralentir ça sauve des vies,* la Société a rediffusé son message publicitaire choc de 60 secondes présentant, notamment, une démonstration technique sur les distances d'arrêt à 50 km/h contre 60 km/h, dans le but de prouver, hors de tout doute, que quelques kilomètres de moins par heure peuvent faire la différence entre la vie et la mort. Au cours de l'été, ce message a atteint une notoriété spontanée inégalée. Cette publicité a donc attiré fortement l'attention des personnes qui y ont été exposées. Toutefois, il ressort des analyses que, aujourd'hui encore, une importante partie de la population banalise la vitesse au volant.

Par ailleurs, en collaboration avec le Comité des élus municipaux et des directeurs de police de la Mauricie, la Société a poursuivi et terminé son projet pilote sur le contrôle de la vitesse. Lancé en 1999 sous le thème *Opération Pieds pesants,* ce projet pilote visait à créer un modèle de contrôle de la vitesse pouvant être proposé à l'ensemble des régions du Québec. Bien que l'évaluation finale de cette opération ne soit pas encore terminée, les policiers de la région de l'Estrie ont décidé d'organiser une semblable opération sur l'ensemble du territoire où ils exercent leurs activités.

Finalement, au cours de l'année 2000, un comité formé de représentants de la Société, du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal, de la Sûreté du Québec et de l'Association des directeurs de police du Québec, a été créé pour harmoniser les différentes actions de promotion de la sécurité routière accomplies par nos organismes respectifs en matière de vitesse au volant.

Les sièges d'auto pour enfants

La dernière enquête sur le taux d'utilisation des sièges d'auto pour enfants, menée par la Société en 1999, révélait que 80 p. 100 des enfants sont installés dans un siège d'auto, et que seulement 40 p. 100 de ces sièges sont utilisés correctement. En 2000, la Société a donc poursuivi ses efforts pour sensibiliser la population à la nécessité de bien utiliser ces sièges d'auto; pour y parvenir, elle a diffusé massivement ses outils de promotion dans le réseau de la santé, auprès des services policiers et dans les centres de la petite enfance.

Afin de rejoindre le maximum de personnes qui interviennent auprès des enfants, une affiche portant sur les trois types de sièges d'auto et sur la manière de les installer a été envoyée à tous les centres de la petite enfance, puis elle a été reproduite dans tous les quotidiens du Québec.

De plus, dans le but d'outiller efficacement les services policiers appelés à répondre aux questions des parents de jeunes enfants, relativement à l'installation du siège d'auto, nous avons fait parvenir à, chacun d'eux, une copie de la vidéocassette *L'incroyable vidéo de sécurité de la famille Parent*. Cette vidéocassette explique clairement comment choisir un siège d'auto et comment l'installer.

Les formations et les cliniques de vérification de sièges d'auto auxquelles la Société participe, en collaboration avec le CAA-Québec, le réseau des CLSC et les services policiers, ont augmenté considérablement. D'une moyenne de 50 par année jusqu'à tout récemment, le nombre des cliniques est passé à environ 150, en 2000, ce qui a permis de vérifier plus de 8 500 sièges d'auto pour enfants.

De plus, la Société est à revoir sa législation sur les dispositifs de retenue de façon à fixer de manière plus réaliste la limite à partir de laquelle un enfant doit disposer d'un tel dispositif de retenue.

L'éducation à la sécurité routière en milieu scolaire

Au primaire

À trois moments importants de l'année scolaire, la Société se fait présente dans les écoles primaires. Trois campagnes sont tenues pour rappeler aux élèves l'importance de bien se comporter en tant que piétons, dans le transport scolaire et à vélo.

Les piétons

Le nombre d'accidents dont sont victimes les jeunes piétons étant important à cette période de l'année, l'automne représente donc le meilleur moment pour informer les enfants de l'importance de se déplacer à pied en toute sécurité. Le côté ludique de la fête de l'Halloween a été le prétexte à l'organisation de différentes actions à l'école. Ainsi, le milieu scolaire a diffusé des conseils de sécurité dans un feuillet de jeux élaboré par la Société et distribué à plus de 570 000 élèves. De plus, quelque 42 000 enfants ont pris part à une super dictée proposée, pour la toute première fois, en 2000.

La Société poursuit sa collaboration avec le CAA-Québec pour offrir, en milieu scolaire, le programme de la Brigade scolaire de sécurité routière, une initiative ayant vu le jour dans les années 1920. Ce programme, rappelons-le, offre à certains élèves la possibilité de jouer un rôle d'auxiliaire de la sécurité auprès de leurs pairs. En effet, des évaluations ont démontré qu'en présence d'un jeune brigadier leur rappelant les règles à suivre, les élèves améliorent leurs comportements, que ce soit aux abords de l'école, à l'intérieur de l'autobus scolaire ou dans la cour de récréation.

Le transport scolaire

Pour la Société, la sécurité en transport scolaire représente une préoccupation constante. Une campagne de sensibilisation orchestrée par l'Association du transport écolier du Québec (ATEQ) a permis de rappeler aux jeunes l'importance des bons comportements, à partir du départ de l'autobus jusqu'à son arrivée. Dans les écoles, 300 000 feuillets d'activités pédagogiques ont été distribués et les élèves ont été invités à participer à un concours leur rappelant les règles à connaître. La campagne s'est déroulée du 31 janvier au 11 février 2000 et avait pour thème *Prudent pas par accident*. Ce message s'adressait également aux automobilistes pour les sensibiliser à la nécessité de respecter les signaux des autobus jaunes sur la route et autour des zones scolaires.

Grâce à une entente entre la Société Radio-Canada et la Société de l'assurance automobile du Québec, les enfants ont également pu jouer avec *Bubusse* sur le site jeunesse de Radio-Canada et remporter de nombreux prix. Cette activité a fait l'unanimité puisqu'elle a permis à des milliers de jeunes de connaître les règles entourant le transport scolaire. De plus, elle a permis à la Société de remporter le prix Performance de Radio-Canada et le prix Zénith du Forum des Directeurs des communications.

Le vélo

Le vélo continue encore de faire de jeunes victimes. Bien qu'au cours des cinq dernières années, le nombre de l'ensemble des victimes ait diminué, les statistiques montrent que les cyclistes de 15 ans ou moins sont toujours ceux qui y sont le plus représentés. La majorité d'entre eux entrerait en collision avec un véhicule, le plus souvent près du lieu de leur résidence. C'est pourquoi la Société de l'assurance automobile a lancé, pour une quatrième année, sa campagne promotionnelle en milieu scolaire *À vélo comme en auto... il y a des règles à respecter.*

Cette année encore, cette campagne a représenté un franc succès. Ainsi, 100 000 enfants ont participé au concours tenu dans le cadre de la campagne. Parmi ceux-ci, onze jeunes ont gagné une fin de semaine de rêve à Montréal avec leurs parents et ont pu participer, de manière privilégiée, au Tour des enfants. Des vélos et des casques ont également été remis à 60 enfants.

Au secondaire

En 2000, la Société a continué d'offrir aux écoles secondaires le programme *Alternative,* dont le principal objectif consiste à amener les jeunes à prendre la bonne décision à l'égard de la conduite avec les capacités affaiblies. Il est intéressant de noter que, depuis 1991, plus de 82 p. 100 des écoles secondaires ont commandé le matériel nécessaire pour sensibiliser les sortants à cette problématique et pour les éduquer à ce propos.

La trousse éducative *Et si ça t'arrivait?* a, elle aussi, continué à faire l'objet d'une offre dans le milieu secondaire. Traitant de la prévention des traumatismes cranio-cérébraux et de ceux de la moelle épinière, cette trousse éducative est utilisée particulièrement dans le cours Biologie humaine, de la troisième année du secondaire. Depuis le lancement de cette trousse en février 1996, plus de 450 d'entre elles ont été distribuées dans les écoles qui en ont fait la demande.

La campagne sur la sécurité à bicyclette

En l'an 2000, la Société a fait la promotion du casque de vélo et des comportements sécuritaires à bicyclette au moyen de cinq activités, soit des journées d'inspection gratuite, des concours dans les écoles, un message publicitaire, des trousses éducatives et une participation au Tour de l'Île de Montréal.

Inspectés... roulez en sécurité

Tenues en collaboration avec le groupe Procycle, des journées d'inspection de vélos ont permis de sensibiliser les cyclistes du Québec à l'importance de bien entretenir leur vélo et ont été l'occasion de rappeler à ceux-ci les règles de circulation. Dans le cadre de cette promotion, des milliers de guides de sécurité à vélo ont été distribués par l'intermédiaire des marchands de vélos.

La Société et la Féria du vélo

La Société s'est associée au Tour de l'Île afin de promouvoir l'importance d'être visible en vélo. À cette occasion, des dépliants et des outils de sensibilisation ont été distribués sur le site du Tour des enfants, du Tour de l'Île et du Tour la nuit.

Les capsules de sécurité et le message télé

L'association avec la Féria du vélo a permis de propager un message promotionnel tout au long de la diffusion de l'émission Vélo-mag. De plus, des chroniques de sécurité à vélo ont été diffusées à l'intérieur de dix émissions.

Avec les policiers

Encore cette année, la trousse *Les énigmes de Génivélo* est mise à la disposition des policiers qui veulent sensibiliser à la prudence les jeunes dans la catégorie d'âge 6-12 ans. Basée sur des connaissances à acquérir, la trousse permet d'exploiter cinq thèmes de sécurité à vélo sous forme d'énigmes à résoudre.

La campagne sur la sécurité des piétons

Au Québec, les accidents impliquant des piétons se situent au second rang pour le nombre de victimes de la route. Chaque année, près de 4 000 personnes sont victimes d'un accident alors qu'elles circulent à pied; une centaine d'entre elles y perdent la vie. Même si le nombre d'accidents graves est en baisse constante, il est important de sensibiliser les piétons aux dangers auxquels ils s'exposent. En effet, les statistiques nous révèlent que, dans 70 p. 100 des cas, la distraction, l'inattention ou la négligence du piéton sont à l'origine des accidents. En majorité, ces accidents auraient pu être évités si les victimes avaient traversé aux intersections et respecté la signalisation en place.

Trois régions, soit Montréal, Chaudière-Appalaches et Québec, ont été ciblées pour des actions publicitaires, en raison du nombre élevé de victimes de la route que l'on y trouve. Ainsi, entre les mois de septembre et de novembre 2000, les véhicules et les lieux servant au transport en commun à Montréal et à Québec ont été utilisés pour une campagne d'affichage misant sur un visuel percutant et qui reprend la thématique de la campagne, *Direction intersection.* Dans la région de Chaudière-Appalaches, cette même publicité a été affichée dans les restaurants McDonald's.

En plus de cette campagne s'adressant au grand public, la SAAQ visait à rejoindre, particulièrement, les jeunes dont l'âge varie de 6 à 12 ans et les aînés qui sont parmi les groupes les plus touchés.

Ainsi, la Société s'est associée à l'émission bien connue des enfants, Bouledogue Bazar (SRC), pour l'organisation d'un concours permettant une diffusion accrue des conseils de sécurité. Près de 56 000 enfants s'y sont inscrits. À cela, s'est ajoutée notre collaboration traditionnelle avec le milieu scolaire, par la distribution d'un feuillet de jeux à tous les élèves du primaire. De plus, pour une première fois cette année, un concours prenant la forme d'une dictée a été organisé; plus de 42 000 élèves y ont pris part. En octobre 2000, la chaîne Canal Famille a également diffusé, à forte fréquence, des capsules publicitaires portant sur la sécurité des piétons. Enfin, pour une troisième année consécutive, la Société a installé un site original dans le réseau Internet, sous le thème de l'Halloween; 7 000 jeunes internautes ont pris part aux jeux proposés.

Sensibiliser les aînés à la prudence au moment de leurs déplacements à pied était un autre objectif de la campagne. Pour une deuxième année consécutive, l'auteure Marguerite Lescop a agi à titre de porte-parole auprès d'eux, en effectuant, notamment, une tournée de plusieurs résidences de personnes âgées à Montréal et à Québec. Des capsules contenant des conseils de sécurité destinés aux aînés ont également été diffusées dans le cadre des émissions *Salut Bonjour !*, à TVA, et *Y'a plein de Soleil*, à TQS. Dans le cadre de l'émission *Salut Bonjour !*, cette diffusion a été jumelée à un concours. La sécurité des piétons a également été au cœur des interventions de la Société lors de sa participation à la tournée *La santé et le bel âge* qui s'est arrêtée dans une trentaine de villes au Québec, rejoignant quelque 15 000 personnes.

La sécurité autour des écoles

Comme elle le fait depuis plusieurs années, la Société encadre la formation offerte aux brigadiers adultes responsables de faire traverser les écoliers aux intersections les plus achalandées. Elle offre aux municipalités du Québec qui en font la demande une pochette d'information contenant un guide pour la formation des brigadiers et un manuel de formation. Il est également possible de commander une vidéocassette appuyant cette formation.

LA CONCERTATION

Du 4 au 9 août 2002, la Société sera l'hôte de la plus importante réunion internationale de chercheurs, de toxicologues et de spécialistes de la réglementation et de la prévention dans le domaine des effets de l'alcool et d'autres psychotropes sur la conduite automobile. Sous le parrainage de l'International Council on Alcohol, Drugs and Traffic Safety (ICADTS), cette conférence se tient tous les deux ou trois ans. La dernière rencontre a eu lieu à Stockholm, du 22 au 26 mai 2000.

Les relations avec les partenaires

Pour la Société, le partenariat constitue un outil essentiel qui permet de déployer les efforts en vue de promouvoir la sécurité routière. En 2000, afin d'exercer différentes activités en ce domaine, la Société s'est associée avec de nombreux partenaires, provenant aussi bien du secteur public que du secteur privé.

Bien entendu, la Société ne pourrait remplir son mandat de promotion de la sécurité routière sans la collaboration des différents services de police du Québec. Ainsi, un comité de concertation SAAQ-COPS a été formé pour permettre aux représentants de la Société et à ceux des organisations policières de se rencontrer sur une base mensuelle. Ce comité constitue un lieu d'échange et de consultation pour tout domaine d'intérêt commun. De plus, il est décisionnel sur tout sujet relevant directement de son mandat, par exemple :

- permettre l'échange régulier d'informations entre les organisations visées;
- élaborer des propositions d'actions;
- préparer le contenu de dossiers nécessitant une discussion pendant les rencontres des états-majors;
- assurer le suivi des actions découlant des rencontres des états-majors.

Par ailleurs, le comportement humain étant souvent affecté par certains éléments de l'environnement avec lesquels il faut composer, notamment l'aménagement routier, la Société doit travailler de concert avec le ministère des Transports et les municipalités de qui relèvent les infrastructures.

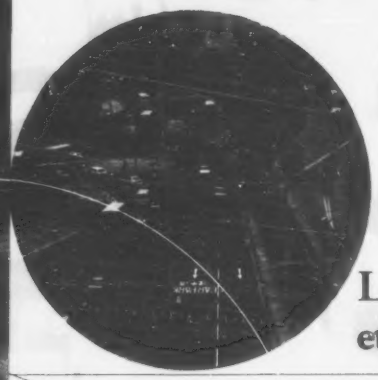
Au cours de l'hiver 2000, la Société a participé à la Commission parlementaire pour discuter du Livre vert sur la sécurité routière. Les principaux partenaires de la Société ont pu se prononcer sur les cinq enjeux ciblés : le port obligatoire du casque à vélo, le patin à roues alignées, le virage à droite sur feu rouge, le cinémomètre photographique et la conduite avec capacités affaiblies.

En décembre 1999, à la suite de la mise en place de la Table de concertation sur la motocyclette, la Société, en collaboration avec les principaux intervenants touchés par la question, a coordonné les travaux visant à déterminer les moyens ou les actions pour aider à solutionner la problématique de la motocyclette. La Table de concertation a déposé son rapport le 15 mai 2000.

Tout au long de l'année 2000, la Société a également participé, avec le ministère des Transports, à l'élaboration de la Politique de sécurité dans les transports 2000-2005, volet routier. Les partenaires de la Société et du ministère des Transports ont pu se prononcer sur les enjeux et les pistes d'action lors d'une consultation tenue au cours de l'automne.

En 2000, les travaux de la Table de concertation gouvernement - industrie se sont également poursuivis dans le but d'améliorer le bilan routier des véhicules lourds.

La Société a collaboré aux travaux de la Direction de la sécurité routière et de la Direction du transport des marchandises de l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR). Enfin, la Société a collaboré étroitement avec le CAA-Québec à des dossiers communs, tels que le dossier sur le Comité de surveillance de la publicité automobile et le dossier portant sur le programme de la Brigade scolaire de sécurité routière.



La gestion du personnel
et des ressources

Pour atteindre ses objectifs, la Société s'appuie, entre autres choses, sur la gestion efficace, et au meilleur coût, de son personnel et des ressources informationnelles, technologiques, matérielles, immobilières, et financières, qui soutiennent l'ensemble de ses actions.

LA SOCIÉTÉ...

... a affiché un excédent des revenus sur les dépenses de 3,1 millions de dollars;

... a poursuivi ses investissements dans la technologie Internet afin de se préparer à offrir de nouveaux services à sa clientèle et à ses partenaires d'affaires;

... a poursuivi ses travaux pour réaliser le plan d'affaires de l'indemnisation, particulièrement le virement automatique des prestations et le déploiement, dans quatorze nouveaux hôpitaux, de la prise en charge rapide de la réclamation;

... a réalisé l'architecture d'ensemble des travaux informatiques relatifs au plan d'affaires du contrôle de l'accès au réseau routier.

LE PERSONNEL

L'effectif de la Société

En 2000, pour servir sa clientèle, la Société a fait appel à un effectif de 2 804 équivalents temps complet (ETC), soit 2 179 employés permanents et 625 employés occasionnels. Par rapport à l'année 1999, cela représente une augmentation de 113 ETC. Le 29 août 2000, le Conseil du trésor accordait à la Société 90 ETC additionnels pour qu'elle puisse remplir de nouveaux mandats et satisfaire à la croissance de la charge de travail en technologies de l'information. Lors du discours du budget 1999-2000, la perception de la taxe de vente du Québec (TVQ), facturée à la suite des ventes au détail de véhicules automobiles, a été confiée à la Société. La mise en œuvre du projet de loi 430, relatif aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds, nécessitait également de l'effectif additionnel pour soutenir le nouvel encadrement du transport routier.

Les employés de la Société, dont 56 p. 100 sont des femmes, occupent une cinquantaine de corps d'emploi. L'équipe de gestion comprend 68 cadres supérieurs et juridiques, et 86 cadres intermédiaires.

Les conditions de travail de l'ensemble du personnel de la Société sont régies par onze conventions collectives et directives. Afin que ces conditions de travail soient mises en application de manière harmonieuse, les comités ministériels de relations professionnelles (CMRP) ont tenu neuf réunions, soit quatre avec les représentants des fonctionnaires et trois avec ceux des professionnels. De plus, deux réunions conjointes avec les représentants des professionnels et des fonctionnaires ont eu lieu pour discuter de la politique sur le stationnement et présenter le projet de recherche visant à évaluer les conséquences des changements organisationnels sur la santé du personnel.

L'accès à l'égalité

Au même titre que les autres ministères et organismes, la Société doit apporter sa contribution pour que l'objectif gouvernemental d'embaucher, annuellement, 25 p. 100 de personnes membres de communautés culturelles, anglophones ou autochtones, soit atteint.

Ainsi, parmi les 52 employés réguliers nommés en 2000, une personne était membre d'une communauté culturelle. Une seule autre occasion s'est présentée comme possibilité de nommer une personne appartenant à ces groupes cibles.

Répartition régionale de l'effectif de la Société (ETC utilisés)

Unités administratives	Effectif régulier	Effectif occasionnel	Total
Québec			
– Direction régionale	77	41	118
– Siège social	1 464	228	1 692
Bas-Saint-Laurent –Gaspésie – Iles- de-la-Madeleine	58	13	71
Saguenay – Lac-Saint-Jean – Côte- Nord	64	23	87
Estrie – Mauricie – Bois-Francs	85	30	115
Laval-Laurentides-Lanaudière-			
Outaouais	99	58	157
Montérégie	109	57	166
Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec	37	9	46
Ile-de-Montréal	186	166	352
TOTAL	**2 179**	**625**	**2 804**

En ce qui concerne le personnel occasionnel, 148 personnes ont été nommées, dont trois étaient membres de communautés culturelles et une était anglophone. À l'occasion de quatre possibilités de nomination, des personnes appartenant aux groupes cibles se sont présentées; toutefois, compte tenu des exigences des emplois offerts, ces personnes n'ont pas été choisies.

Au cours de l'été 2000, la Société a embauché 139 étudiants dont 48 appartenaient à l'un ou l'autre des groupes cibles, soit 34,53 p. 100, alors que la moyenne de l'ensemble des ministères et organisme était de 26,56 p. 100.

En ce qui a trait à l'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, sur les 52 personnes nommées à des emplois réguliers, 15 étaient des femmes.

La Société a aussi contribué à améliorer la représentation des femmes dans le personnel d'encadrement; pour ce faire, sur un total de 23 nominations qui ont été accordées au cours de l'année 2000, 13 s'adressaient à des femmes. En ce qui concerne le personnel d'encadrement à la Société, le taux de représentation des femmes était de 36 p. 100, au 31 décembre 2000.

L'éthique

Les orientations pour favoriser et maintenir un comportement qui correspond aux valeurs organisationnelles de la Société, en particulier l'intégrité et l'équité dans toutes les actions accomplies, sont précisées à l'intérieur du guide de l'éthique à la Société. L'ensemble du personnel possède ce guide.

En 2000, la Direction des services juridiques a organisé trois ateliers de sensibilisation à l'intention des gestionnaires de la Société; deux se sont tenus à Québec et un, à Montréal. Ces ateliers portaient sur la demande d'accès aux dossiers personnels de l'employé et sur les renseignements que l'on peut divulguer. De plus, deux séances d'information ont été présentées à l'ensemble du personnel de la Direction des services au personnel. L'une d'elles portait sur l'éthique et l'autre, sur la protection des renseignements personnels.

Le perfectionnement du personnel

La Société a le souci de former son personnel et de veiller à l'amélioration de ses compétences. À cette fin, elle lui offre, de façon régulière, des séances de formation et de perfectionnement. Au siège social comme dans les régions, du personnel de la Société est recruté au sein de chacune des vice-présidences en vue d'assumer la formation à la tâche. Pour ce qui est des activités de perfectionnement et de développement personnel et professionnel, c'est la Direction des services au personnel qui les coordonne. L'ensemble des investissements à ce sujet représente au-delà de 2,84 p. 100 de la masse salariale de la Société.

En 2000, la Société a offert près de 58 sessions visant à améliorer les compétences professionnelles et personnelles de ses employés. Ces sessions ont porté, principalement, sur les communications efficaces dans les relations d'affaires, sur la conduite de réunions et d'ateliers de travail, de même que sur la participation efficace à une réunion de travail. Pour les secrétaires, ces séances d'information s'intitulaient : La collaboratrice, vers un rôle proactif, et La collaboratrice, habiletés de gestion.

Entre autres choses, la Société a poursuivi son programme de formation destiné au personnel affecté au service à la clientèle interne ou externe. Intitulé *Servir le public, un défi au quotidien,* ce programme intègre trois modules de formation. En 2000, près de 561 personnes se sont inscrites à l'un ou l'autre de ces modules.

Dans les milieux de travail, la nécessité d'exécuter les tâches en équipe se fait de plus en plus impérative. C'est pourquoi, afin d'aider le personnel des différentes unités administratives à travailler efficacement en équipe, la Société a préparé un cours portant sur la manière de conduire des réunions d'ateliers de travail. En 2000, cinq groupes ont participé à ces séances de formation pour un total d'environ 58 participants.

La santé et la sécurité au travail

Sur le plan des activités en santé et sécurité au travail, l'année 2000 a été marquée par une première réunion des membres des quinze comités de santé et de sécurité au travail, présents à la Société. Au cours de cette journée, ces personnes ont eu l'occasion de faire un premier bilan à propos du fonctionnement de ces comités depuis leur mise en place en 1996, et d'échanger sur les conséquences de leurs interventions dans la prévention des lésions. Cette rencontre avait également comme objectif de proposer de nouvelles façons pour renforcer la synergie de l'ensemble des comités

Les participants ont signalé qu'ils étaient intéressés à ce que cette activité soit répétée régulièrement. En 2000, les membres des comités ont tenu au total 41 rencontres pour discuter de questions relatives à la santé et à la sécurité du personnel de l'établissement et pour assurer la mise en œuvre des activités définies dans leur programme de prévention.

Au regard des activités d'information et de formation, 82 gestionnaires ont participé à l'une des douze séances d'information qui ont été tenues pour diffuser le *Guide de gestion de la santé et de la sécurité*. Pour leur part, les contrôleurs routiers ont assisté à une séance d'information qui visait à leur fournir des indications utiles sur l'aménagement sécuritaire et l'ajustement de leur poste de travail « véhicule automobile ».

Par ailleurs, un comité de travail a été formé pour formuler des recommandations aux comités de santé et de sécurité, de même qu'aux autorités relativement au choix de l'équipement de protection individuelle considéré comme le mieux adapté et le plus efficace pour assurer la sécurité du personnel du contrôle routier.

Un milieu de travail exempt de harcèlement

La Société a poursuivi ses interventions dans le domaine de la prévention, en élargissant le bassin de distribution de son dépliant sur le sujet et en publiant divers articles à ce propos dans le journal interne. De plus, elle a répondu aux demandes d'information et de soutien formulées par le personnel et les gestionnaires.

Le mieux-être du personnel

En vue d'améliorer le bien-être de son personnel, la Société offre toute une gamme de services. Ainsi, en 2000, le Comité du mieux-être a poursuivi ses activités de promotion pour une bonne santé mentale et physique, et pour un environnement de travail sain et sécuritaire.

Le Programme d'aide au personnel, le Centre de santé et le Centre d'activités physiques, les activités de santé et de sécurité au travail, le soutien apporté à la gestion des incidents violents et la protection des non-fumeurs reflètent à quel point la Société se préoccupe de la qualité de vie au travail. La tenue de conférences-midi, la diffusion régulière d'articles dans le journal interne de la Société, l'application de la politique sur la protection des non-fumeurs, et la poursuite, au siège social, de diverses activités visant la qualité de vie au travail, en constituent les principales réalisations.

Le Programme d'aide au personnel est accessible aux personnes qui éprouvent des difficultés propres à affecter leur santé, leur équilibre psychologique ainsi que leur rendement ou leur comportement au travail. En 2000, 227 personnes ont bénéficié d'interventions curatives. À la suite d'une vingtaine d'incidents violents vécus au travail par des individus ou par des groupes de personnes, un traitement post-traumatique a été assuré.

En 2000, la responsable du Centre de santé a fait 633 consultations individuelles et 612 prélèvements sanguins. Différentes activités liées à la promotion de la santé et à la prévention des maladies ont également été poursuivies : consultations diététiques, programme d'abandon du tabac, club de marche du midi, conférences-midi, dépistage de l'ostéoporose, atelier d'information sur la ménopause, création d'un comité sur la santé au masculin, prévention du cancer du sein, formation et perfectionnement des secouristes, parution, dans le journal interne de la Société, d'articles sur la santé en général.

Près de 210 employés se sont inscrits aux différents programmes offerts par le Centre d'activités physiques dont la gestion est assumée par un comité d'utilisateurs.

La recherche et l'intervention évaluative sur le travail et la santé

En décembre 1999, la Société et le Centre hospitalier affilié universitaire de Québec, Pavillon Saint-Sacrement, signaient une entente de collaboration visant à réaliser un projet de recherche /intervention évaluative sur l'organisation, la santé et la sécurité au travail. Plus particulièrement, l'entente de collaboration vise le développement d'une expertise quant à l'impact des facteurs organisationnels suivants : demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social et reconnaissance sur la santé physique et mentale du personnel. Un questionnaire administré par la personne elle-même et des mesures de santé, telles la prise de tension artérielle et des analyses sanguines, permettront de connaître l'importance des contraintes auxquelles sont confrontées les personnes et de tracer un profil de leur état de santé.

Les six premiers mois ont donc été consacrés, principalement, à la mise en place de la démarche de recherche. Des réunions d'information et de sensibilisation au projet ont eu lieu à différents niveaux de l'organisation. Les gestionnaires et les employés rencontrés jusqu'ici ont été très réceptifs à ce projet.

Les activités liées à la collecte de données ont débuté au mois de juin 2000 à la Direction des services au personnel qui a servi de lieu pilote. Au cours de l'automne, les mesures, c'est-à-dire le questionnaire et le prélèvement sanguin, ont été entreprises à la Direction générale des technologies de l'information.

L'équipe de chercheurs de l'Université Laval qui mène actuellement ce projet à la SAAQ est composée de Chantal Brisson et de Michel Vézina, tous deux du Département de médecine sociale et préventive, d'Alain Vinet, du Département des relations industrielles, ainsi que de Louis Trudel et de Renée Bourbonnais, rattachés au Département de réadaptation.

Le soutien à la gestion

La mise en place de la nouvelle philosophie en gestion du personnel et des ressources s'est poursuivie au cours de l'an 2000. Rappelons que cette philosophie de gestion repose sur quatre valeurs, soit la confiance, la transparence, l'efficience et la cohérence, et sur sept orientations qui mettent de l'avant la gestion par résultats, l'imputabilité des gestionnaires, la reddition de compte, l'initiative, le sens de la responsabilité, le perfectionnement du personnel, l'utilisation optimale des ressources financières et technologiques.

La Direction a organisé diverses activités de perfectionnement destinées aux gestionnaires, tels des colloques, des forums, des dîners-causeries. Elle a aussi animé divers cercles de gestion regroupant, à l'heure actuelle, environ 45 gestionnaires. Ces réunions ont permis de transmettre de l'information et d'échanger sur les différentes préoccupations de ces gestionnaires. Par ailleurs, les conseillers de la Direction ont accompagné les gestionnaires de toutes les vice-présidences dans la concrétisation d'interventions liées aux changements organisationnels.

Répartition des appels téléphoniques

	2000	1999
Services d'information à la clientèle	**2 468 331**	2 535 245
SERVICES TÉLÉPHONIQUES AUTOMATISÉS		
• Rendez-vous pour examen	**210 720**	215 132
• Validité d'un permis	**85 269**	79 659
• Remisage d'un véhicule	**7 911**	s. o.
• Annulation de permis	**497**	s. o.
• État de dossier	**16 877**	s. o.
• Renseignements généraux (audiotex)	**196 291**	198 834

Nature des appels aux services de l'information à la clientèle

	2000	1999
Renseignements généraux	**1 343 297**	1 468 977
TRANSACTIONS		
• Annulation de permis	**7 561**	6 389
• Impression et consultation des états de dossier de conduite	**65 514**	50 824
• Remisage d'un véhicule	**64 122**	63 430
• Mise au rancart d'un véhicule	**10 551**	11 263
• Changement d'adresse	**277 251**	273 107
• Prise de rendez-vous pour examen	**577 437**	544 692
• Ouverture d'un dossier d'indemnisation	**31 785**	30 720
• Validité d'un permis de conduire	**90 813**	85 845
TOTAL DES TRANSACTIONS	**1 125 034**	1 066 270

L'organisation du travail en partenariat

Dans le cadre de l'entente sur l'organisation du travail, intervenue entre le gouvernement du Québec et la plupart des syndicats ou des associations professionnelles de la fonction publique québécoise, la Société et ses partenaires syndicaux se sont rencontrés à quatre reprises, au cours de l'année 2000. Parmi les principaux dossiers et sujets présentés, sur lesquels on a discuté au cours de ces réunions, il convient de mentionner le plan de transformation de l'indemnisation, le dossier Inforoute, le budget pour l'année 2000, le projet CARR (Plan d'affaires du contrôle de l'accès au réseau routier), la sous-traitance, la philosophie de gestion et le nouveau cadre de gestion gouvernemental, ainsi que le projet de recherche relatif aux impacts des changements organisationnels sur la santé du personnel.

LES POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Société compte 4 directions régionales, 45 centres de service, dont un centre d'évaluation des conducteurs, et 115 mandataires, répartis sur l'ensemble du territoire. Au cours de l'année 2000, la présence de personnel en région a permis d'offrir à la population un service de qualité en matière d'accueil et de renseignements, de délivrance et de renouvellement du permis de conduire et du certificat d'immatriculation, ainsi qu'un soutien technique et de réadaptation auprès des accidentés de la route. La structure régionale permet aussi à la Société de s'acquitter de ses mandats en matière de contrôle du transport routier, de vérification mécanique et de promotion de la sécurité routière.

Les six premiers mois ont donc été consacrés, principalement, à la mise en place de la démarche de recherche. Des réunions d'information et de sensibilisation au projet ont eu lieu à différents niveaux de l'organisation. Les gestionnaires et les employés rencontrés jusqu'ici ont été très réceptifs à ce projet.

Les activités liées à la collecte de données ont débuté au mois de juin 2000 à la Direction des services au personnel qui a servi de lieu pilote. Au cours de l'automne, les mesures, c'est-à-dire le questionnaire et le prélèvement sanguin, ont été entreprises à la Direction générale des technologies de l'information.

L'équipe de chercheurs de l'Université Laval qui mène actuellement ce projet à la SAAQ est composée de Chantal Brisson et de Michel Vézina, tous deux du Département de médecine sociale et préventive, d'Alain Vinet, du Département des relations industrielles, ainsi que de Louis Trudel et de Renée Bourbonnais, rattachés au Département de réadaptation.

Le soutien à la gestion

La mise en place de la nouvelle philosophie en gestion du personnel et des ressources s'est poursuivie au cours de l'an 2000. Rappelons que cette philosophie de gestion repose sur quatre valeurs, soit la confiance, la transparence, l'efficience et la cohérence, et sur sept orientations qui mettent de l'avant la gestion par résultats, l'imputabilité des gestionnaires, la reddition de compte, l'initiative, le sens de la responsabilité, le perfectionnement du personnel, l'utilisation optimale des ressources financières et technologiques.

La Direction a organisé diverses activités de perfectionnement destinées aux gestionnaires, tels des colloques, des forums, des dîners-causeries. Elle a aussi animé divers cercles de gestion regroupant, à l'heure actuelle, environ 45 gestionnaires. Ces réunions ont permis de transmettre de l'information et d'échanger sur les différentes préoccupations de ces gestionnaires. Par ailleurs, les conseillers de la Direction ont accompagné les gestionnaires de toutes les vice-présidences dans la concrétisation d'interventions liées aux changements organisationnels.

Répartition des appels téléphoniques

	2000	
Services d'information à la clientèle	**2 468 331**	2 535 245
SERVICES TÉLÉPHONIQUES AUTOMATISÉS		
• Rendez-vous pour examen	**210 720**	215 132
• Validité d'un permis	**85 269**	79 659
• Remisage d'un véhicule	**7 911**	s. o.
• Annulation de permis	**497**	s. o.
• État de dossier	**16 877**	s. o.
• Renseignements généraux (audiotex)	**196 291**	198 834

Nature des appels aux services de l'information à la clientèle

	2000	
Renseignements généraux	**1 343 297**	1 468 977
TRANSACTIONS		
• Annulation de permis	**7 561**	6 389
• Impression et consultation des états de dossier de conduite	**65 514**	50 824
• Remisage d'un véhicule	**64 122**	63 430
• Mise au rancart d'un véhicule	**10 551**	11 263
• Changement d'adresse	**277 251**	273 107
• Prise de rendez-vous pour examen	**577 437**	544 692
• Ouverture d'un dossier d'indemnisation	**31 785**	30 720
• Validité d'un permis de conduire	**90 813**	85 845
TOTAL DES TRANSACTIONS	**1 125 034**	1 066 270

L'organisation du travail en partenariat

Dans le cadre de l'entente sur l'organisation du travail, intervenue entre le gouvernement du Québec et la plupart des syndicats ou des associations professionnelles de la fonction publique québécoise, la Société et ses partenaires syndicaux se sont rencontrés à quatre reprises, au cours de l'année 2000. Parmi les principaux dossiers et sujets présentés, sur lesquels on a discuté au cours de ces réunions, il convient de mentionner le plan de transformation de l'indemnisation, le dossier Inforoute, le budget pour l'année 2000, le projet CARR (Plan d'affaires du contrôle de l'accès au réseau routier), la sous-traitance, la philosophie de gestion et le nouveau cadre de gestion gouvernemental, ainsi que le projet de recherche relatif aux impacts des changements organisationnels sur la santé du personnel.

LES POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Société compte 4 directions régionales, 45 centres de service, dont un centre d'évaluation des conducteurs, et 115 mandataires, répartis sur l'ensemble du territoire. Au cours de l'année 2000, la présence de personnel en région a permis d'offrir à la population un service de qualité en matière d'accueil et de renseignements, de délivrance et de renouvellement du permis de conduire et du certificat d'immatriculation, ainsi qu'un soutien technique et de réadaptation auprès des accidentés de la route. La structure régionale permet aussi à la Société de s'acquitter de ses mandats en matière de contrôle du transport routier, de vérification mécanique et de promotion de la sécurité routière.

Le service téléphonique à la clientèle

Au cours de l'année 2000, la Société a implanté la première phase du projet *Modernisation des outils de travail des préposés*, pour ses Services d'information à la clientèle. Ce projet a permis de remplacer les terminaux par des ordinateurs personnels, d'ouvrir simultanément plusieurs panoramas à l'ordinateur central, de consulter une documentation informatisée dans l'intranet de la Société, de permettre aux préposés de donner les renseignements demandés à partir du site Web de la Société, de faire les mises à jour des renseignements de façon instantanée grâce à l'intranet et au courrier électronique, et de diffuser les formulaires en faisant usage de l'électronique.

Fait à remarquer, les employés ont maintenant accès à la banque d'information des préposés (BIP), une banque de données où la documentation informatisée est à jour, complète et uniforme. En conséquence, ce projet a eu des répercussions importantes sur la qualité des renseignements transmis aux personnes qui les ont demandés. Par ailleurs, ce même projet a nécessité une contribution exceptionnelle de la part des employés des centres d'appels, particulièrement en ce qui concerne les efforts et le sens de l'engament qu'ils ont dû y consacrer. Cela s'est traduit par un investissement de 1 260 000 $ et par l'affectation au projet de 8 équivalents temps complet (ETC) en provenance de l'effectif des centres d'appels; au total, 65 personnes ont travaillé à ce projet à la Société de l'assurance automobile.

L'année 2000 a donc été une année laborieuse, en raison de l'envergure du défi à relever. Par contre, elle a été une année stimulante puisqu'un projet envisagé depuis fort longtemps par les employés a été réalisé.

En 2000, les Services d'information à la clientèle ont répondu à environ 2,5 millions d'appels. Parmi ces appels, près de 1 050 000 ont été reçus de personnes qui désiraient obtenir un service offert par la Société ou mettre à jour leur dossier sans devoir se déplacer dans un point de service; par exemple, prendre un rendez-vous afin de subir un examen de conduite, signaler un changement d'adresse, annuler l'immatriculation d'un véhicule (remisage ou mise au rancart), etc.

Tout au cours de l'année, la clientèle a pu avoir accès à des services automatisés disponibles également en dehors des heures d'ouverture. Le service sans frais pour prendre les rendez-vous est offert durant la semaine, de 7 h 30 à 23 h, et le samedi, de 9 h à 17 h; le service de la vérification de la validité d'un permis de conduire, au moyen d'une ligne 1 900 et moyennant des frais d'utilisation de 1,50 $ par appel, est offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Le service sans frais pour prendre les rendez-vous a fait l'objet de 210 720 transactions, alors que le service de la vérification de la validité d'un permis de conduire a regroupé 85 269 transactions.

En août 2000, la Société a mis en place trois nouveaux services automatisés en plus de ceux qui existaient déjà; ils sont accessibles durant la semaine, de 7 h 30 à 23 h, et le samedi, de 9 h à 17 h :

- annulation de l'immatriculation (remisage);
- annulation du permis;
- obtention du dossier d'état de conduite.

Au total, pour l'année en entier, l'ensemble des services téléphoniques automatisés a permis de donner une réponse à plus d'un demi-million d'appels, soit pour fournir de l'information aux personnes, soit pour leur permettre de faire des transactions.

Les services des directions régionales sont regroupés dans les centres administratifs suivants :

Direction régionale
Saguenay–Lac-Saint-Jean / Est-du-Québec
2655, boulevard du Royaume
Jonquière (Québec) G7S 4S9

Direction régionale
Québec / Estrie–Mauricie–Centre-du-Québec
333, boulevard Jean-Lesage, O-M-6
Case postale 19 600
Québec (Québec) G1K 8J6

Direction régionale
Montréal-Montérégie
800, Tour Place Victoria, 30e étage
Case postale 392
Montréal (Québec) H4Z 1L6

Direction régionale
Ouest-du-Québec
1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75
Les Galeries Laval
Laval (Québec) H7S 2K6

Centres de service

Municipalité	Adresse	Code postal
Alma	100, rue Saint-Joseph Sud	G8B 7A6
Anjou	7500, boulevard des Galeries d'Anjou, bureau 85	H1M 3M4
Baie-Comeau	625, boulevard Laflèche	G5C 1C5
Baie-Saint-Paul	2, route de l'Équerre, rez-de-chaussée	G3Z 2Y5
Bonaventure	166, route 132 Est, Case postale 296	G0C 1E0
Donnacona	325, rue de l'Église	G0A 1T0
Dorval	2350, boulevard Hymus	H9P 1J9
Drummondville	80, rue Belleville	J2C 5T1
Gaspé	39, montée Sandy Beach	G4X 2A9
Granby	840, rue Principale	J2G 2Z2
Hull	975, boulevard Saint-Joseph	J8Z 1W8
Îles-de-la-Madeleine	498, route Principale, Cap-aux-Meules	G0B 1B0
Joliette	490, boulevard de l'Industrie	J6E 8V3
Jonquière	2655, boulevard du Royaume	G7S 4S9
Lachute	505, rue Béthany	J8H 4A6
La Sarre	77, 2e Rue Est	J9Z 3G8
Laval	1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75, Galeries de Laval	H7S 2K6
Lévis	44, route Kennedy, Les Promenades Lévis-Lauzon	G6V 6C5
Longueuil	1000, boulevard Curé-Poirier Est	J4J 4X1
Matane	595, avenue du Phare Est, Les Promenades du Saint-Laurent	G4W 4L6
Mont-Laurier	785, rue de la Madone	J9L 1T3
Montmagny	5, avenue Valcourt	G5V 4H9
Montréal	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 100	H3L 1P3
Montréal (Centre d'évaluation des conducteurs)	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 200	H3L 1P3
Montréal	965, boulevard Maisonneuve Est, rez-de-chaussée	H2L 1Z3
Québec	1400, avenue Saint-Jean-Baptiste, bureau 180	G2E 5B7
Québec	787, boulevard Lebourgneuf	G2J 1C3
Rimouski	92, 2e Rue Ouest	G5L 8B3
Rivière-du-Loup	268, boulevard Hôtel-de-Ville	G5R 5C8
Roberval	1221, boulevard Marcotte, Carrefour Jeannois	G8H 3B8
Rouyn-Noranda	1375, avenue Larivière	J9X 6M6
Saint-Antoine-des-Laurentides	339, boulevard Jean-Paul-Hogue	J7Z 7A5
Saint-Hyacinthe	1200, boulevard Casavant Ouest	J2S 8B9
Saint-Jean-sur-Richelieu	320, boulevard du Séminaire	J3B 5K9
Saint-Joseph-de-Beauce	1090, avenue du Palais	G0S 2V0
Salaberry-de-Valleyfield	85, rue Notre-Dame, bureau 15	J6S 1E7
Sept-Îles	421, rue Arnaud	G4R 3B3
Shawinigan	5023, boulevard des Hêtres, bureau 09	G9N 4V7
Sherbrooke	2885, boulevard de Portland	J1L 2S1
Sorel	26, Place Charles-de-Montmagny	J3P 7E3
Thetford-Mines	222, boulevard Smith Sud	G6G 6N7
Trois-Rivières Ouest	3225, boulevard Saint-Jean	G9B 1X5
Val-d'Or	1165, rue Germain	J9P 6B1
Victoriaville	600, boulevard Jutras Est, bureau 50	G6S 1C9
Ville-Marie	1, rue Notre-Dame Nord, Case postale 1146	J0Z 3W0

Pour tout renseignement, composez

à Québec : (418) 643-7620

à Montréal : (514) 873-7620

ailleurs au Québec : 1 800 361-7620

Centres de service

Municipalité	Adresse	Code postal
Alma	100, rue Saint-Joseph Sud	G8B 7A6
Anjou	7500, boulevard des Galeries d'Anjou, bureau 85	H1M 3M4
Baie-Comeau	625, boulevard Laflèche	G5C 1C5
Baie-Saint-Paul	2, route de l'Équerre, rez-de-chaussée	G3Z 2Y5
Bonaventure	166, route 132 Est, Case postale 296	G0C 1E0
Donnacona	325, rue de l'Église	G0A 1T0
Dorval	2350, boulevard Hymus	H9P 1J9
Drummondville	80, rue Belleville	J2C 5T1
Gaspé	39, montée Sandy Beach	G4X 2A9
Granby	840, rue Principale	J2G 2Z2
Hull	975, boulevard Saint-Joseph	J8Z 1W8
Îles-de-la-Madeleine	498, route Principale, Cap-aux-Meules	G0B 1B0
Joliette	490, boulevard de l'Industrie	J6E 8V3
Jonquière	2655, boulevard du Royaume	G7S 4S9
Lachute	505, rue Béthany	J8H 4A6
La Sarre	77, 2e Rue Est	J9Z 3G8
Laval	1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75, Galeries de Laval	H7S 2K6
Lévis	44, route Kennedy, Les Promenades Lévis-Lauzon	G6V 6C5
Longueuil	1000, boulevard Curé-Poirier Est	J4J 4X1
Matane	595, avenue du Phare Est, Les Promenades du Saint-Laurent	G4W 4L6
Mont-Laurier	785, rue de la Madone	J9L 1T3
Montmagny	5, avenue Valcourt	G5V 4H9
Montréal	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 100	H3L 1P3
Montréal (Centre d'évaluation des conducteurs)	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 200	H3L 1P3
Montréal	965, boulevard Maisonneuve Est, rez-de-chaussée	H2L 1Z3
Québec	1400, avenue Saint-Jean-Baptiste, bureau 180	G2E 5B7
Québec	787, boulevard Lebourgneuf	G2J 1C3
Rimouski	92, 2e Rue Ouest	G5L 8B3
Rivière-du-Loup	268, boulevard Hôtel-de-Ville	G5R 5C8
Roberval	1221, boulevard Marcotte, Carrefour Jeannois	G8H 3B8
Rouyn-Noranda	1375, avenue Larivière	J9X 6M6
Saint-Antoine-des-Laurentides	339, boulevard Jean-Paul-Hogue	J7Z 7A5
Saint-Hyacinthe	1200, boulevard Casavant Ouest	J2S 8B9
Saint-Jean-sur-Richelieu	320, boulevard du Séminaire	J3B 5K9
Saint-Joseph-de-Beauce	1090, avenue du Palais	G0S 2V0
Salaberry-de-Valleyfield	85, rue Notre-Dame, bureau 15	J6S 1E7
Sept-Îles	421, rue Arnaud	G4R 3B3
Shawinigan	5023, boulevard des Hêtres, bureau 09	G9N 4V7
Sherbrooke	2885, boulevard de Portland	J1L 2S1
Sorel	26, Place Charles-de-Montmagny	J3P 7E3
Thetford-Mines	222, boulevard Smith Sud	G6G 6N7
Trois-Rivières Ouest	3225, boulevard Saint-Jean	G9B 1X5
Val-d'Or	1165, rue Germain	J9P 6B1
Victoriaville	600, boulevard Jutras Est, bureau 50	G6S 1C9
Ville-Marie	1, rue Notre-Dame Nord, Case postale 1146	J0Z 3W0

Pour tout renseignement, composez

à Québec : (418) 643-7620
à Montréal : (514) 873-7620
ailleurs au Québec : 1 800 361-7620

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Société dispose d'un plan d'évolution de son infrastructure technologique pour prendre en considération les besoins d'affaires et les occasions offertes par le marché de la technologie. Afin d'assurer la continuité de cette approche, la Société a élaboré, en 2000, un deuxième plan d'évolution de l'infrastructure technologique qui couvre la période s'échelonnant de 2001 à 2003.

LES TRAVAUX ACCOMPLIS EN INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

Parmi les travaux qui touchent le développement technologique, la mise en place progressive de la technologie I²NET, c'est-à-dire Internet, intranet et extranet, s'est poursuivie en 2000. Ainsi, la Société a précisé les travaux à accomplir pour installer des coupe-feu contre les intrusions informatiques et pour mettre en place les outils de gestion et les modalités d'exploitation propres à cette technologie. La Société a également travaillé à l'implantation d'un nouvel environnement de développement qui repose sur la technologie I²NET. Les nouvelles applications inscrites dans les plans d'affaires sectoriels de la Société seront mises au point avec ces outils.

Pour répondre à de nouveaux besoins d'affaires, la Société évalue les diverses solutions d'infrastructure technologique qui s'offrent à elle. Par exemple, elle s'est penchée sur l'architecture d'ensemble des fonctions de couplage téléphonie-informatique pour améliorer les outils mis à la disposition de ses centres d'appel. La Société a aussi confirmé ses orientations et ses principes de gestion pour son parc de micro-ordinateurs : détermination de la configuration standard d'un poste, rationalisation dans l'acquisition des logiciels et définition des règles de désuétude des composants des postes de travail. Les résultats de ces études encadreront la mise au point des applications prévues dans les plans d'affaires.

En matière de consolidation des outils d'exploitation, la Société maintient ses efforts d'investissement. Ainsi, en se dotant d'une nouvelle infrastructure, elle a entrepris la mise à jour de ses environnements d'essai. Dans le même ordre d'idées, elle a démarré les travaux visant à installer un nouveau système d'exploitation des serveurs de la plate-forme intermédiaire et de ses outils de gestion; elle a défini les solutions technologiques de la gestion de l'inventaire de l'ensemble de l'équipement; enfin, elle a commencé le transfert de son réseau de télécommunication vers une nouvelle technologie mieux adaptée à l'envergure du trafic et aux nouvelles applications mises au point avec l'environnement de développement I²NET.

LE SITE WEB DE LA SOCIÉTÉ

Cette année encore, le site Web de la Société a connu une augmentation du nombre de ses visiteurs. Chaque mois, plus de 16 000 invités, en moyenne, ont visité ce site. Par rapport à 1999, cela représente une augmentation de 60 p. 100. En ce qui concerne le trafic mensuel, c'est-à-dire la quantité d'information transmise, on constate aussi une augmentation de 107 p. 100 par rapport à 1999. Certaines campagnes publicitaires en particulier, diffusées par l'intermédiaire du site, se sont révélées populaires.

Près de 14 000 personnes ont visité la section portant sur les conseils de sécurité pour l'Halloween et plus de 6 800 ont participé au concours. Par ailleurs, la campagne « De Héros à Zéro » a suscité un intérêt notable, ce qui a fait bondir le nombre d'invités, au cours de l'année 2000, à plus de 28 000, alors qu'il s'élevait à 19 588 en octobre 1999.

LES PLANS D'AFFAIRES SECTORIELS

Comme la Société désire tirer parti des techniques de pointe pour accomplir efficacement sa mission, elle a décidé d'établir des plans d'affaires sectoriels qui intègrent l'évolution des besoins à la fois sur le plan administratif et sur le plan technologique. Livré en 1998, le premier plan d'affaires avait rapport avec le secteur de l'indemnisation. Sa programmation s'échelonne de 1999 à 2002.

En 2000, plusieurs projets de ce plan d'affaires ont franchi la phase d'implantation. Par exemple, la Société a offert aux personnes indemnisées que leur prestation soit virée automatiquement dans leur compte bancaire. Elle a poursuivi le déploiement, dans quatorze nouveaux hôpitaux, de la prise en charge rapide de la réclamation. Elle a également remplacé les unités de conservation des images des documents numérisés pour en accélérer le traitement.

D'autres projets ont été à l'étude en 2000, soit le recueil de la réclamation dans lequel des outils informatiques seront mis à la disposition des intervenants pour consigner les renseignements à propos des demandes d'indemnisation reçues par téléphone, la réduction des délais de paiement des indemnités, la catégorisation et l'affectation de la réclamation à l'intervenant le mieux placé, l'assistance informatisée apportée au personnel du secrétariat médical, l'élaboration par l'agent d'indemnisation d'un plan d'intervention automatisé propre à chaque réclamant.

Toujours en 2000, le gouvernement a ajouté de nouvelles indemnités à la Loi sur l'assurance automobile. Pour répondre à ces demandes, la Société a donc dû modifier plusieurs traitements de son système d'indemnisation.

En 2000, la Société a amorcé la réalisation de son plan d'affaires relatif au contrôle de l'accès au réseau routier, élaboré en 1999. Le plan s'échelonne maintenant sur six ans, soit de 2000 à 2005, et requerra des investissements importants dans le domaine des techniques de pointe. Ces dernières visent à soutenir de nouvelles mesures en sécurité routière destinées à des groupes de clientèle à risques, à mettre au point des systèmes d'information conséquents et à remplacer les infrastructures des points de service, construites dans les années 1980.

Parmi les travaux relatifs au plan qui ont été menés au cours de l'année 2000, mentionnons l'élaboration de l'architecture des technologies de l'information du domaine en cause. Les réflexions entreprises visent à préciser les besoins d'affaires déjà retenus et les choix techniques. Par ailleurs, l'étude de l'infrastructure du réseau des points de service, qui constitue l'élément informatique le plus important du plan, a débuté par l'élaboration du mandat détaillé du projet. En outre, la Société a précisé ses orientations au sujet de la refonte du système de perception, de la création d'un compte d'exploitation et des paiements à distance, avec ou sans facturation, dans le réseau des institutions financières.

L'autre grand versant du plan d'affaires du contrôle de l'accès au réseau routier traite du domaine de l'autoroute de l'information que la Société entend mettre en place dans un intervalle de deux ans. La façon de livrer les services à la clientèle et aux partenaires en sera transformée de manière significative. Au cours de l'année 2000, la fin des travaux

d'architecture en technologie de l'information a permis de définir les solutions techniques de cette autoroute de l'information. De plus, la Société a démarré leur développement afin de mettre en place les fonctionnalités destinées aux mandataires en vérification mécanique. Ces partenaires de la Société, dont le nombre dépasse les 170, délivrent, chaque année, plus de 270 000 certificats de vérification mécanique (CVM). La possibilité d'accéder à ce nouveau service est prévue progressivement au cours des années 2001 et 2002.

Dans ce nouveau contexte technologique, la Société a aussi révisé sa politique et ses orientations en matière de sécurité informatique pour tenir compte des conséquences de la technologie I'NET (Internet, intranet et extranet) dans le domaine.

DES TECHNIQUES DE POINTE AU BÉNÉFICE DE LA CLIENTÈLE

En 1999, en vue d'appliquer la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, dont le but vise à encadrer le transport routier, la Société a instauré divers processus administratifs et mis en place différents outils informatiques. Ces moyens permettent aux contrôleurs routiers de la Société et aux corps policiers de vérifier, dans le registre de la Commission des transports du Québec (CTQ), les données inscrites au nom des propriétaires et exploitants qui ont été interceptés. Un contrôle identique se fait aussi à l'occasion d'une nouvelle immatriculation d'un poids lourd ou de son renouvellement. En outre, des services informatiques ont permis d'enregistrer les principaux événements et les situations critiques relativement à l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

En 2000, d'autres investissements sur le plan technologique ont permis de mettre en place une évaluation continue des propriétaires et exploitants de véhicules lourds et un mécanisme d'identification de ceux considérés comme étant à risques. Ces fonctionnalités serviront également au Service aux entreprises de la Société, dans le but de suivre l'évolution des dossiers à risques. Ce pistage permet d'informer précocement les propriétaires et exploitants du degré de dégradation que représente leur dossier, et ce, afin de les inciter à corriger les anomalies détectées.

Toujours dans le domaine du transport routier, la Société doit préparer l'adhésion du Québec à l'International Registration Plan (IRP). Cette entente consiste à gérer les droits d'immatriculation des transporteurs québécois qui circulent au Canada et aux États-Unis. En 1999, la Société a choisi la solution qui, sur le plan informatique, permettra de soutenir cette entente. En 2000, elle a mis au point une bonne partie de cette application. Ainsi, les intervenants peuvent compter sur l'utilisation de fonctions comme l'inscription des 8 000 transporteurs dans un registre québécois, l'enregistrement des distances parcourues, la délivrance de l'avis de cotisation aux transporteurs et la mise à jour de l'immatriculation des véhicules. L'an prochain, d'autres fonctions comme la gestion des paiements, des remboursements ou des fonds s'ajouteront à ce nouveau système informatique.

Également, la Société a mis au point un ensemble d'applications qui répondent aux besoins des corps policiers du Québec. À ce jour, trois applications technologiques en sécurité routière (ATSR) sont disponibles. La dernière se rapporte à l'automatisation du rapport d'accident routier qui a été mise en place progressivement au cours de l'année 2000. Cette application permettra à l'agent de la paix de rédiger le rapport à partir de son poste de travail véhiculaire ou au poste de police, ensuite de le transmettre, par électronique, au Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ) et à la Société.

Dans un autre champ d'activité, à savoir les centres de renseignements, la Société compte de plus en plus sur les possibilités qu'offre la réponse vocale interactive. En effet, cette technologie permet à la clientèle et aux partenaires d'accéder plus aisément à la Société, tout en raccourcissant les délais de service. C'est pourquoi, en 2000, la Société a offert de nouveaux services interactifs à sa clientèle; dorénavant, un usager pourra remiser lui-même son véhicule, renoncer à son permis de conduire ou obtenir son dossier de conduite.

Par ailleurs, le gouvernement du Québec a adopté, dans son budget 1999, une mesure qui vise à assurer l'intégrité du régime de taxation dans le secteur de la vente de véhicules automobiles. Cette mesure consiste à modifier le régime de la TVQ, de sorte qu'au moment de l'immatriculation du véhicule, il n'y ait que la Société qui soit autorisée à percevoir la taxe de vente au détail d'un véhicule automobile d'une masse nette de moins de 4 000 kilogrammes. En 1999, afin de répondre à cette intention législative, la Société avait modifié plusieurs de ses systèmes informatiques pour permettre la perception de la TVQ selon les modalités prévues. La mise en place de ces modifications informatiques a eu lieu en 2000; ainsi, la Société a pu percevoir les effets de cette mesure fiscale.

LES PERSPECTIVES SUR LE PLAN TECHNOLOGIQUE

Les travaux de la Société sur l'autoroute de l'information se poursuivront dans les années à venir. Ainsi, ils permettront aux mandataires en vérification mécanique d'enregistrer directement leurs certificats de vérification mécanique, ce qui permettra de réduire les délais de transmission à la Société. L'autoroute de l'information permettra également aux commerçants d'immatriculer un véhicule vendu et, au grand public, de consulter, notamment, l'historique d'un véhicule ou de faire un changement d'adresse. À la lumière de ce qui précède, la Société envisage donc de revoir son fonctionnement et les services qu'elle rend, autant dans le domaine de la sécurité routière que dans celui de l'indemnisation des personnes accidentées de la route, et ce, au siège social comme en région.

À moyen terme, dans le domaine de l'indemnisation des accidentés de la route, les changements apportés à l'infrastructure technologique permettront de renforcer les échanges électroniques avec les partenaires et les fournisseurs du réseau de la santé.

Enfin, la Société a pris des mesures bien précises pour maximaliser sa technologie. En ce sens, elle entend mettre en commun des infrastructures de traitement qui s'appliquent à des fonctionnalités partagées par plus d'une ligne d'affaires. À titre d'illustration, mentionnons des fonctions comme la production des communications écrites, le pilotage des applications et la formation des employés assistée par ordinateur. En outre, la Société a fait des investissements importants pour créer un nouvel environnement de développement qui répond à la technologie Internet. Les nouvelles applications seront mises au point avec ce nouveau coffre à outils.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection des renseignements personnels

La Société accorde une attention particulière aux renseignements personnels que lui confie la population. Ces renseignements sont versés dans des fichiers faisant l'objet d'une déclaration à la Commission d'accès à l'information. La Société a regroupé ces renseignements personnels dans les cinq fichiers suivants :

- réclamations;
- dossier unique (permis de conduire et immatriculation);
- accidents routiers;
- fichier du personnel;
- fichier des débiteurs.

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information (CSI) assure la coordination des efforts corporatifs en matière de protection des renseignements personnels (PRP) et de sécurité informatique. Son mandat consiste à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de PRP, à faire le suivi des rapports de vérifications de la Commission d'accès à l'information, à planifier et à amorcer les activités régulières de sensibilisation au sujet de tous les volets de la PRP, de même qu'à voir à ce qu'elles soient tenues, enfin à évaluer, chaque année, le degré de protection des PRP à la Société. Le CSI a tenu cinq réunions en 2000. Les principaux dossiers traités ont porté sur les éléments suivants :

- contrôle de la qualité - écoute téléphonique;
- bilan d'utilisation d'Internet et suivi;
- accès élargi à Internet pour tous les employés sous obligation de s'engager au programme de sensibilisation;
- accès à Internet - activités de sensibilisation;
- attentes signifiées aux gestionnaires et au personnel en matière de PRP;
- dossier d'affaires sur le plan de la relève de la plate-forme intermédiaire;
- rapport de suivi du Vérificateur général sur les échanges de renseignements entre organismes (rapport de 1996);
- architecture de sécurité dans le contexte de l'inforoute – concepts et orientations pour tout nouveau projet;
- reddition de comptes pour l'évaluation du niveau de PRP dans le rapport annuel – *Guide du Conseil exécutif* et priorités d'action pour 2001 – gestion de l'accès à un fichier de renseignements personnels;
- conséquences des projets de loi sur la normalisation juridique des nouvelles technologies et sur la modification de la Loi sur l'accès;
- révision du *Guide de l'employé concernant l'accessibilité aux documents et la protection des renseignements personnels;*
- directives du Conseil du trésor à propos de la sécurité de l'information et des technologies de l'information, du traitement et de la destruction des renseignements emmagasinés dans l'équipement micro-informatique et des orientations relatives à l'utilisation du courrier électronique et du réseau Internet;
- télécopieur – renseignements aux employés;
- chiffrement du courrier électronique;
- procédure relative à l'acquisition de biens et services - modifications dans le cadre de la PRP;
- procédure de destruction de renseignements personnels;
- projet pilote sur la catégorisation de l'information;
- manuel d'organisation du projet relatif au contrôle des accès;
- budget en sécurité informatique;
- procédure d'encadrement des bris de confidentialité;
- bris de confidentialité – plan de mesures annoncées auprès du ministre des Transports.

Au mois d'août 2000, tel que le plan d'action 1999-2000 de la Société en matière de protection des renseignements personnels le requérait, le président-directeur général a signifié, aux vice-présidents et aux directeurs de la Direction générale, des attentes relatives à la protection des renseignements personnels. Par la même occasion, il les invitait à formuler, aux gestionnaires sous leur responsabilité, une attente spécifique de leur secteur d'activité, en plus de veiller à ce que tous les employés reçoivent une attente particulière visant à solutionner des problèmes dans leur milieu de travail. D'ici au 31 mars 2001, tout le personnel et les gestionnaires de la Société auront reçu des attentes spécifiques en matière de protection des renseignements personnels.

Tel que le rapport annuel de l'année précédente l'annonçait, le Comité sur la sécurité de l'information a donné suite aux deux priorités d'action pour l'an 2000. En effet, il a intégré les préoccupations en matière de renseignements personnels communiqués aux fournisseurs et aux mandataires de la Société en modifiant, en mai dernier, la Politique d'acquisition de biens et de services ainsi que la procédure en découlant. De plus, il s'est attaqué à la problématique de la destruction des renseignements personnels se trouvant dans certains documents et sur support informatique. Une procédure de destruction des renseignements sera produite en 2001.

En matière de sensibilisation, divers articles traitant de la sécurité informatique, de l'éthique et de la protection des renseignements personnels ont été publiés dans le journal interne de la Société. Au total, douze articles relatifs à la confidentialité et cinq articles se rapportant à la sécurité informatique sont parus dans cinq numéros du journal *Raconte*.

En 1999 et en 2000, une formation particulière traitant de l'accès aux renseignements personnels et de leur protection a été donnée à quelque 800 employés de la Société travaillant dans des secteurs d'activité liés à la gestion des renseignements personnels. En 2000, des programmes ont été préparés spécifiquement pour donner une formation à 395 personnes dans chacun des secteurs suivants :

Secteur *Ayant reçu la formation*	Nombre de personnes
Gestionnaires	47
Preposés aux renseignements téléphoniques	100
Service de l'évaluation médicale	32
Nouveaux agents d'indemnisation	5
Direction des services au personnel	23
Direction des ressources matérielles et immobilières	45
Contrôleurs routiers	36
Conseillers en réadaptation	84
Preposés aux établissements agréés	23
TOTAL	**395**

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection des renseignements personnels

La Société accorde une attention particulière aux renseignements personnels que lui confie la population. Ces renseignements sont versés dans des fichiers faisant l'objet d'une déclaration à la Commission d'accès à l'information. La Société a regroupé ces renseignements personnels dans les cinq fichiers suivants :

- réclamations;
- dossier unique (permis de conduire et immatriculation);
- accidents routiers;
- fichier du personnel;
- fichier des débiteurs.

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information (CSI) assure la coordination des efforts corporatifs en matière de protection des renseignements personnels (PRP) et de sécurité informatique. Son mandat consiste à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de PRP, à faire le suivi des rapports de vérifications de la Commission d'accès à l'information, à planifier et à amorcer les activités régulières de sensibilisation au sujet de tous les volets de la PRP, de même qu'à voir à ce qu'elles soient tenues, enfin à évaluer, chaque année, le degré de protection des PRP à la Société. Le CSI a tenu cinq réunions en 2000. Les principaux dossiers traités ont porté sur les éléments suivants :

- contrôle de la qualité - écoute téléphonique;
- bilan d'utilisation d'Internet et suivi;
- accès élargi à Internet pour tous les employés sous obligation de s'engager au programme de sensibilisation;
- accès à Internet - activités de sensibilisation;
- attentes signifiées aux gestionnaires et au personnel en matière de PRP;
- dossier d'affaires sur le plan de la relève de la plate-forme intermédiaire;
- rapport de suivi du Vérificateur général sur les échanges de renseignements entre organismes (rapport de 1996);
- architecture de sécurité dans le contexte de l'inforoute – concepts et orientations pour tout nouveau projet;
- reddition de comptes pour l'évaluation du niveau de PRP dans le rapport annuel – *Guide du Conseil exécutif* et priorités d'action pour 2001 – gestion de l'accès à un fichier de renseignements personnels;
- conséquences des projets de loi sur la normalisation juridique des nouvelles technologies et sur la modification de la Loi sur l'accès;
- révision du *Guide de l'employé concernant l'accessibilité aux documents et la protection des renseignements personnels;*
- directives du Conseil du trésor à propos de la sécurité de l'information et des technologies de l'information, du traitement et de la destruction des renseignements emmagasinés dans l'équipement micro-informatique et des orientations relatives à l'utilisation du courrier électronique et du réseau Internet;
- télécopieur – renseignements aux employés;
- chiffrement du courrier électronique;
- procédure relative à l'acquisition de biens et services - modifications dans le cadre de la PRP;
- procédure de destruction de renseignements personnels;
- projet pilote sur la catégorisation de l'information;
- manuel d'organisation du projet relatif au contrôle des accès;
- budget en sécurité informatique;
- procédure d'encadrement des bris de confidentialité;
- bris de confidentialité – plan de mesures annoncées auprès du ministre des Transports.

Au mois d'août 2000, tel que le plan d'action 1999-2000 de la Société en matière de protection des renseignements personnels le requérait, le président-directeur général a signifié, aux vice-présidents et aux directeurs de la Direction générale, des attentes relatives à la protection des renseignements personnels. Par la même occasion, il les invitait à formuler, aux gestionnaires sous leur responsabilité, une attente spécifique de leur secteur d'activité, en plus de veiller à ce que tous les employés reçoivent une attente particulière visant à solutionner des problèmes dans leur milieu de travail. D'ici au 31 mars 2001, tout le personnel et les gestionnaires de la Société auront reçu des attentes spécifiques en matière de protection des renseignements personnels.

Tel que le rapport annuel de l'année précédente l'annonçait, le Comité sur la sécurité de l'information a donné suite aux deux priorités d'action pour l'an 2000. En effet, il a intégré les préoccupations en matière de renseignements personnels communiqués aux fournisseurs et aux mandataires de la Société en modifiant, en mai dernier, la Politique d'acquisition de biens et de services ainsi que la procédure en découlant. De plus, il s'est attaqué à la problématique de la destruction des renseignements personnels se trouvant dans certains documents et sur support informatique. Une procédure de destruction des renseignements sera produite en 2001.

En matière de sensibilisation, divers articles traitant de la sécurité informatique, de l'éthique et de la protection des renseignements personnels ont été publiés dans le journal interne de la Société. Au total, douze articles relatifs à la confidentialité et cinq articles se rapportant à la sécurité informatique sont parus dans cinq numéros du journal *Raconte*.

En 1999 et en 2000, une formation particulière traitant de l'accès aux renseignements personnels et de leur protection a été donnée à quelque 800 employés de la Société travaillant dans des secteurs d'activité liés à la gestion des renseignements personnels. En 2000, des programmes ont été préparés spécifiquement pour donner une formation à 395 personnes dans chacun des secteurs suivants :

Secteur *Ayant reçu la formation*	Nombre de personnes
Gestionnaires	47
Préposés aux renseignements téléphoniques	100
Service de l'évaluation médicale	32
Nouveaux agents d'indemnisation	5
Direction des services au personnel	23
Direction des ressources matérielles et immobilières	45
Contrôleurs routiers	36
Conseillers en réadaptation	84
Préposés aux établissements agréés	23
TOTAL	**395**

Toujours en ce qui concerne la sensibilisation, un projet de révision du *Guide de l'employé concernant l'accessibilité aux documents et la protection des renseignements personnels* a été amorcé au cours de l'automne, de concert avec le secteur de la coordination de la sécurité informatique. Ce projet vise à intégrer l'information à propos de la Loi sur l'accès et celle au sujet de la sécurité informatique. Une édition sur papier et une édition sur l'intranet sont prévues. Une nouvelle conception graphique a été conçue pour le projet dont la réalisation devrait s'achever au cours de l'année 2001.

Pour l'année 2001, le Comité sur la sécurité de l'information a ciblé deux dossiers prioritaires. Il désire superviser le processus de réalisation d'un plan de mesures annoncées au ministre des Transports, en décembre 2000. Ce plan vise à accroître la protection et la sécurité des renseignements personnels. De plus, en ce qui concerne le volet des renseignements personnels se rapportant aux évaluations médicales, que l'on retrouve dans le fichier de renseignements personnels « Dossier unique », il évaluera la conformité des profils d'accès aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, mieux connue sous le nom de Loi sur l'accès.

La coordination de la sécurité informatique

La sécurité des données numériques occupe une plus grande place à la Société. C'est pourquoi le secteur de la Coordination de la sécurité informatique s'efforce constamment de maintenir en place, d'accroître et de promouvoir la sécurité informatique auprès de tous les utilisateurs et des administrateurs de systèmes de la Société.

L'équipe de la Coordination de la sécurité informatique est, en effet, responsable de l'application des directives du Conseil du trésor à propos de la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques. À ce titre, elle a collaboré, durant l'année 2000, au projet pilote sur la catégorisation de l'information numérique, qui sera proposé, au cours de 2001, aux différents ministères et organismes du gouvernement du Québec.

D'une année à l'autre, une présence est assurée au sein de divers comités ayant un impact décisionnel sur la sécurité de l'information à la Société, tels le Comité sur la sécurité de l'information et le Comité de gestion du plan de reprise. De plus, des opinions ponctuelles sont fournies aux intervenants qui en font la demande pour la planification et la mise en œuvre de leurs projets informatiques.

En sécurité informatique, la sensibilisation est une préoccupation constante. En 2000, elle s'est traduite par des articles publiés dans la section « Pour tout dire » du journal interne *Raconte*. Ces articles avaient pour thèmes :

- l'importance de la fonction de sécurité à la Société;
- la sécurité informatique dans les tâches quotidiennes;
- l'utilisation permise des micro-ordinateurs à la Société;
- la gestion des codes d'identité et des mots de passe;
- le plan de reprise informatique de la Société et ses intervenants;
- les risques associés aux programmes attachés à des messages de courrier électronique.

Les ressources en matière d'accès aux renseignements personnels et de protection

Depuis 1990, les ressources en matière d'accès aux renseignements personnels et au sujet de leur protection sont regroupées dans le secteur de la Loi sur l'accès à l'information qui se rattache au secrétariat de la Société. Six personnes, dont deux avocates, le composent. Il assure le soutien administratif nécessaire pour appliquer, au sein de la Société, la Loi sur l'accès. Ses principales fonctions se résument ainsi :

- recevoir les demandes d'accès que les citoyens adressent au responsable de la Loi sur l'accès ou que les unités administratives transmettent, et répondre à ces demandes au nom de la Société;
- prêter assistance à toute personne qui désire exercer ses droits d'accès ou de rectification;
- prendre les mesures nécessaires pour que les demandes d'accès soient traitées dans les délais, et selon les normes, prescrits par la loi;
- analyser les demandes, consulter les gestionnaires visés par le sujet et faire les vérifications préalables à la prise de décision;
- préparer les dossiers en appel devant la Commission d'accès à l'information et, à cette fin, assurer la conservation de tout document en litige;
- analyser les demandes d'accès à des renseignements personnels, formulées à des fins de recherche, d'études ou de statistiques;
- requérir, ou fournir, tout avis juridique lié à la Loi sur l'accès;
- s'assurer que la liste de classement des documents est disponible (plan de classification de la Société);
- coordonner les déclarations de fichiers de renseignements personnels et leur mise à jour;
- valider toute collecte de renseignements nominatifs auprès de la clientèle ou du personnel de la Société;
- tenir à jour le registre des échanges de renseignements nominatifs de la Société;
- coordonner les ententes administratives relatives aux communications de renseignements nominatifs;
- assurer la liaison avec les organismes de contrôle pour les plaintes, les enquêtes et les vérifications mettant en cause la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements nominatifs;
- assurer la formation et la sensibilisation du personnel en ce qui concerne la Loi sur l'accès;
- vérifier l'application de la Procédure sur l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre de sondages;
- assurer le soutien administratif du Comité sur la sécurité de l'information.

Les demandes d'accès

À la suite de l'application de la Loi sur l'accès, 2 445 nouvelles demandes d'accès ont été traitées en 2000, comparativement à 2 466 en 1999, soit une légère diminution de 1 p. 100. Pour satisfaire à ces demandes d'accès, le nombre de pages reproduites et analysées a connu la même tendance, passant de 631 244 en 1999 à 627 952 en 2000. Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 95,2 p. 100 de ce total. Environ 98 p. 100 des demandes d'accès ont reçu une réponse dans les 20 jours suivant l'ouverture d'un dossier au secteur de la Loi sur l'accès à l'information. De ce pourcentage, notons que 97 p. 100 des demandes ont été traitées dans un délai de moins de 10 jours.

Les ententes administratives

Au cours de la dernière année, la Société a signé 22 ententes se rapportant à des communications de renseignements avec des organismes publics et privés. En voici la liste :

- 9 ententes avec des cours municipales afin d'encadrer les échanges de documents informatisés relatifs aux infractions à la sécurité routière;
- Solution temporaire permettant à la cour municipale de la Ville de New York de formuler des demandes de renseignements sur les propriétaires de véhicules ayant enfreint les règlements à la circulation et au stationnement;
- Avenant au protocole technique de l'Entente administrative avec le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal afin de tenir compte des impacts technologiques reliés au passage vers l'an 2000;
- Entente avec le ministère de la Justice pour la transmission des renseignements relatifs aux infractions commises par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- Entente avec le ministère du Revenu visant un accès par lien téléinformatique aux renseignements du fichier « Dossier unique » de la Société dans le cadre de l'application des lois fiscales;
- Entente avec la Régie de l'assurance maladie du Québec visant à permettre à la Société d'obtenir le coût des services défrayés par la Régie et occasionnés par les accidents de la route;
- Entente de partenariat avec Citoyenneté et Immigration Canada pour la détection des documents frauduleux présentés par la clientèle immigrante en vue de l'échange de leur permis de conduire;
- Contrat de commercialisation avec BCE Emergis pour la communication de l'historique anonymisé de propriété des véhicules immatriculés au Québec;
- Entente avec le ministère de la Justice concernant l'accès au Registre des droits personnels et réels mobiliers pour la vérification des hypothèques mobilières affectant les véhicules saisis pour conduite durant sanction;
- Entente avec la Direction générale des acquisitions pour la disposition des véhicules saisis pour conduite durant sanction;
- Entente avec la firme 407 ETR pour la communication de renseignements sur les propriétaires de véhicules n'ayant pas acquitté les frais de passage sur l'autoroute 407 en Ontario;
- Entente cadre avec la Commission des transports du Québec prévoyant que chacun des organismes agira à titre de mandataire de l'autre organisme pour les services à offrir à la clientèle commune et prévoyant le volet des échanges de renseignements nécessaires à l'application des lois qu'ils administrent;
- Entente avec le Service de police de la Ville de Québec pour la communication de renseignements et de documents se rapportant aux saisies de véhicules pour conduite durant sanction et pour le traitement des dossiers d'usurpation d'identité;
- Refonte de l'entente avec le ministre de la Solidarité sociale relativement aux indemnités versées aux prestataires de l'aide sociale.

Le tableau ci-dessous donne la liste des ententes administratives ayant rapport avec des communications de renseignements personnels toujours en vigueur au 31 décembre 2000. Il indique la disposition législative autorisant la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause, le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire, de même que la raison justifiant la communication des renseignements personnels.

Liste des ententes pour communication de renseignements

Au 31 décembre 2000

LOI	ORGANISME ET RAISON
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 587 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement	145 ententes avec des municipalités du Québec Infractions à la sécurité routière et à la circulation
Art. 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Règlements sur la circulation et le stationnement	3 ententes avec des cours municipales hors Québec Infractions à la sécurité routière et à la circulation
Art. 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Art. 13 à 16.9 du Chapitre 28 des lois de l'Ontario de 1998	407 ETR Concession Company Limited (Autoroute à péage de l'Ontario) - Infractions à la circulation
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 2 de la Loi relative à la circulation sur les terrains de l'État (L.R.C., G-6) Règlement sur la circulation aux aéroports (DORS/92-120)	Aéroport Jean-Lesage de Québec Infractions à la circulation
La Loi sur l'accès ne s'applique pas à l'égard des communications de renseignements anonymisés	BCE Emergis Contrat de commercialisation de l'historique anonymisé de propriété des véhicules immatriculés au Québec
Art. 67.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 22 de la Loi sur les décrets de convention collective (D-2) Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal	Comité paritaire camionnage - Montréal Application du décret sur le camionnage
Art. 67.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 22 de la Loi sur les décrets de convention collective (D-2) Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Québec	Comité paritaire camionnage - Québec Application du décret sur le camionnage
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 156 de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (R-10)	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) Reconduction de l'entente de 1995 Enquête sur la vie maritale

1 Cette liste exclut les ententes et les contrats de services avec collecte ou communication de renseignements personnels, visés par l'article 67.2 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Liste des ententes pour communication de renseignements

Au 31 décembre 2000

LOI	ORGANISME ET RAISON
Art. 53 et 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Avec autorisation des personnes en cause	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) Accès téléinformatique aux transactions (JH80) permettant d'établir les montants estimatifs de rentes et (JH33) pour la consultation des données de participation, afin de permettre aux employés de prendre des décisions éclairées quant à leur retraite
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 13 de la Loi sur la protection du territoire agricole (P-41.1) Art. 34 de la Loi sur l'acquisition des terres agricoles par des non résidents (A-4)	Commission de la protection du territoire agricole Infractions aux lois et règlements administrés par cet organisme
Art.68 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 18.3 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur le 31 décembre 1989 Art. 83.66 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 1er janvier 1990 Art. 449 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (A-3.001)	Commission de la santé et de la sécurité du travail Couplage de fichiers - Éviter la double indemnisation
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 5, 6, 6.1, 39 et 108 de la Loi sur les normes du travail (N-1.1)	Commission des normes du travail Infractions aux lois et règlements administrés par cet organisme
Art. 67 et 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 9 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Art. 11, 18, 22 et 49 de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.Q. 1998 c. 40) Loi sur les transports (T-12), Loi sur le camionnage (C-5.1), Loi sur le transport par taxi (T-11.1) et Règles de régie interne	Commission des transports du Québec Mandat relatif aux services à l'immatriculation des véhicules routiers confié à la Commission des transports du Québec Mandat confié à la Société pour les services relatifs à l'encadrement du transport routier Transmission de renseignements et de documents nécessaires à l'application des lois et des règlements administrés par chacun des organismes
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 237 et suivants de la Loi sur les valeurs mobilières (V-1.1)	Commission des valeurs mobilières Infractions aux lois et règlements administrés par cet organisme
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 59.1 et 116.2 de la Loi sur le transport par taxi (T-11.1) Règlement 97 relatif au transport par taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal	Communauté urbaine de Montréal - Bureau du taxi Accès téléinformatique pour l'administration de la Loi sur le transport par taxi
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 5 du Règlement n° 82 relatif à la fréquentation et à la conservation des parcs régionaux	Communauté urbaine de Montréal - Planification du territoire Infractions à la circulation dans les parcs
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Lois et Règlements relatifs à la circulation et au stationnement des véhicules sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal	Communauté urbaine de Montréal - Service de police Application des lois sur le territoire de la CUM
Art. 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) Confidentialité du réseau d'échange de renseignements Canada–États-Unis
Art. 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)	Mandats de communication de renseignements pour la SAAQ
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 209.16 à 209.28 du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Curateur public Disposition des véhicules saisis dans le cadre de la conduite durant sanction
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 83.27 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Art. 217 du Code civil du Québec (L.Q. 91, c. 64) Art. 20 à 23 et 27 de la Loi sur le curateur public (C-81)	Curateur public Sommes versées aux personnes d'âge mineur à la suite d'une réclamation
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 1, par. 3° du Règlement sur la définition de certains mots et expressions de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)	Immigration Québec Application de la Loi sur l'assurance automobile
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 55 (2) et 106(1) à 106(3) de la Loi sur les armes à feux (Lois du Canada 1995, c. 39)	Ministère de la Justice (Canada) Application de la Loi sur les armes à feux
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 587 du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Ministère de la Justice du Québec Infractions à la circulation et à la sécurité routière
Art. 37 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives (1999, c. 66) Art. 2 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 209.1 et suivants du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Ministère de la Justice du Québec Registre des droits personnels et réels mobiliers Vérification des hypothèques mobilières affectant les véhicules saisis pour conduite durant sanction

Liste des ententes pour communication de renseignements

Au 31 décembre 2000

LOI	ORGANISME ET RAISON
Art. 22 de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.Q. 1998, c. 40) Art. 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Ministère de la Justice du Québec Transmission des infractions commises par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds pour intégration au dossier du propriétaire ou de l'exploitant mis en cause
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 16 et 57 de la Loi sur les poursuites sommaires (P-15) Art. 473 et 993 du Code de procédure civile (C-25) Art. 25 et 26 de la Loi sur les jurés (J-2)	Ministère de la Justice du Québec - (ministère et palais de justice) Renseignements requis pour l'application de plusieurs lois
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 76 du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Ministère de la Sécurité publique Programme Alcofrein - Application du Code de la sécurité routière
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 39 et 39.1 de la Loi de police (P-13)	Ministère de la Sécurité publique - (Sûreté du Québec) Accès aux renseignements sur les véhicules et sur les conducteurs américains par les contrôleurs routiers et pour l'application du Code de la sécurité routière
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 519.1 et suivants du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Ministère de la Sécurité publique (Sûreté du Québec) Accès téléinformatique des policiers aux renseignements sur les conducteurs et les véhicules par l'entremise du Centre de renseignements policiers du Québec
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 202 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Art. 83.50 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)	Ministère de la Solidarité sociale Retracer les débiteurs de la Société
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 2, 5, 6, 8, 11, 13 et 34 du chapitre 2 et les chapitres 4 et 5 de la Loi sur la sécurité du revenu (S-3.1.1) Art. 65.1 de la Loi sur la sécurité du revenu (S-3.1.1)	Ministère de la Solidarité sociale Application des programmes de dernier secours - Enquêtes Repérer l'adresse et les véhicules des prestataires
Art. 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 141 et section V du chapitre de la Loi sur la sécurité du revenu (S-3.1.1) Section III du chapitre IV du Règlement sur la sécurité du revenu	Ministère de la Solidarité sociale Couplage de fichiers - Repérer les ressources des débiteurs du ministère
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 25 à 31 et 49 de la Loi sur l'aide financière aux études (A-13.3)	Ministère de l'Éducation (Enseignement supérieur) Retracer les débiteurs du programme d'aide financière aux étudiants
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 17 de la Loi sur le ministère des relations internationales (M-25.1) Art. 10, 41 et 47 de la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques Art. 24, 55, 73 et 74 de la Convention de Vienne sur les relations consulaires	Ministère des Affaires internationales – Bureau du protocole Application de la Convention de Vienne (plaques consulaires et diplomatiques)
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 2, 27, 28 à 28.2, 32, 34, 137, 138, 151, 156, 161, 173, 184.2, 185 et 205 de la Loi sur les forêts (F-4.1) Art. 2 à 5 et 8 du Règlement sur les normes de mesurage des bois récoltés (F-4.1) Art. 19, 26, 27, 128, 140, 157, 160, 176, 183, 185 et 227 de la Loi sur les mines (M-13.1) Art. 53 à 55 de la Loi sur les terres du domaine public (T-8.1) Art. 14 et 17 de la Loi sur les produits pétroliers (C-31)	Ministère des Ressources naturelles Société parcs et faune Infractions aux lois et règlements
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 633 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Art. 3 du Règlement sur le permis spécial de circulation Art. 3(l) de la Loi sur le ministère des Transports (M-28)	Ministère des Transports du Québec Accès téléinformatique (permis spéciaux délivrés par le ministère)
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 633 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Art. 3 du Règlement sur le permis spécial de circulation Art. 3(l) de la Loi sur le ministère des Transports (M-28)	Ministère des Transports du Québec Accès téléinformatique - Administration des lois et des règlements
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 633 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Art. 3 du Règlement sur le permis spécial de circulation Art. 3(l) de la Loi sur le ministère des Transports (M-28)	Ministère des Transports du Québec Obtention des rapports d'accidents - Dommages causés aux biens de la Couronne
Art. 71 de la Loi sur le ministère du Revenu (M-31)	Ministère du Revenu du Québec Perception de la taxe de vente par la Société Accès téléinformatique pour l'application des lois fiscales
Art. 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Art. 361 du chapitre 43-A des lois consolidées de l'État de New York	New York Thruway Authority (Autoroute à péage de l'État - Infractions à la circulation)

Liste des ententes pour communication de renseignements

Au 31 décembre 2000

LOI	ORGANISME ET RAISON
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 58, 68, 174 et 175 de la Charte de la langue française (C-11) Art. 17 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires	Office de la langue française ou Commission de protection de la langue française Inspections et enquêtes
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 151 à 181, 219, 237 et autres de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1) Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1, r.1)	Office de la protection du consommateur Accès téléinformatique
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 45 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Art. 10 de la Loi sur l'assurance-maladie (A-29)	Régie de l'assurance maladie du Québec Recours subrogatoire (frais médicaux pour les accidents hors du Québec)
Art. 68 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 22.2 de la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (R-5) Art. 19 du Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la Régie	Régie de l'assurance maladie du Québec Transmission à la Régie des changements d'adresse pour la mise à jour de son fichier d'inscription des bénéficiaires
Art. 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 155.2 et 155.4 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)	Régie de l'assurance maladie du Québec Transmission à la Société des renseignements relatifs au coût des services défrayés par la Régie et occasionnés par les accidents de la route
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 105.1 et 180.3 de la Loi sur le régime de rentes du Québec (R-9) Art. 83.28 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)	Régie des rentes du Québec Entente de service pour l'intégration des rentes et des indemnités
Art. 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 41 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Art. 139 de la Loi sur le régime de rentes du Québec (R-9)	Régie des rentes du Québec Couplage de fichiers - Éviter la double indemnisation
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 46, 48 et 112 de la Loi sur le bâtiment (B-1.1)	Régie du bâtiment Infractions aux lois et règlements
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 610 du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Service anti-crime des assureurs Communication autorisée par le Code de la sécurité routière Enquêtes à l'occasion de fraudes et de vols de véhicules
Art. 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 96, 209.12 et 209.14 du Code de la sécurité routière (C-24.2)	Service de police de la Ville de Québec Transmission à la Société de renseignements et de documents se rapportant aux saisies de véhicule pour conduite durant sanction et pour les dossiers d'usurpation d'identité
Art. 125 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Art. 3, 13, 17 et 22 de la Loi sur la statistique (L.R.C. 1985, S-19) Art. 19(1c) et 24(1) de la Loi sur l'accès à l'information (L.R.C. 1985, c. A-1)	Statistique Canada Enquête d'envergure nationale sur l'utilisation des véhicules

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

Au cours de l'année 2000, la Société a donné des contrats pour une valeur de 74 millions de dollars en vue de l'acquisition de biens et de services, et ce, par l'intermédiaire du Service de l'approvisionnement. Des efforts soutenus ont été nécessaires pour négocier le renouvellement du contrat avec la firme Compaq en vue d'assurer l'entretien des applications et celui du matériel utilisé pour les permis avec photo, en attendant que soient installées les nouvelles technologies résultant du projet CARR. Le Conseil du trésor a approuvé ce renouvellement pour une période de trois ans.

À la suite de la refonte de la réglementation gouvernementale en matière de contrats, des séances d'information ont été offertes à l'ensemble des gestionnaires de la Société. De plus, les documents types d'appel d'offres ont été révisés au complet.

Pour répondre aux préoccupations ministérielles soulevées, le Service de la gestion immobilière a révisé complètement le processus d'appel d'offres dans le domaine du recrutement de mandataires en vérification mécanique. Ainsi l'ensemble des documents y afférents ont été bonifiés. En conséquence, la planification pluriannuelle pour la restauration complète du réseau, élaborée en 1999, a subi un retard. Par ailleurs, treize appels d'offres, pour des mandats simples, ont été réalisés.

Pour ce qui est des mandataires en permis et immatriculation, un appel d'offres public pour le recrutement d'un mandataire en permis et immatriculation a été fait. De plus, au cours de l'année 2000 la Société a renouvelé 114 contrats de mandataires en permis et immatriculation.

En ce qui concerne la gestion immobilière, la SAAQ détient deux propriétés, soit le siège social à Québec, d'une superficie de 38 108 m^2, et le Centre d'évaluation des conducteurs à Montréal, d'une superficie de 1 763 m^2. Par ailleurs, elle loue des espaces d'une superficie de 31 478,68 m^2, répartis dans 53 établissements, en vue de leur utilisation par les directions régionales et territoriales. Dans la plupart des cas, la Société a négocié à la baisse les taux de location touchant les baux à renouvellement. La gestion des locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 8,2 millions de dollars. L'augmentation des espaces vient principalement de l'ajout de contrôleurs routiers et de la mise aux normes des bureaux du contrôle routier. De fait, l'ajout des 80 équivalents temps complet (ETC) au contrôle routier a suscité des efforts importants et a exigé trois

nouvelles locations en région, soit dans l'ouest de Montréal, à Charny et à Chandler. De plus, pour les régions de Hull et de Longueuil, des négociations ont été faites pour obtenir des espaces supplémentaires et d'importants aménagements ont été nécessaires.

En ce qui concerne le siège social, des espaces additionnels ont été nécessaires pour accueillir les nouvelles équipes liées aux projets majeurs de développement informatique. Pour répondre au besoin croissant, une planification des espaces hors du siège social a été établie pour une période de cinq ans. Un appel d'offres a donc été lancé au cours de l'automne en vue d'obtenir 300 espaces additionnels, ce projet étant de l'ordre de 3,8 millions de dollars.

Sur le plan de la gérance des immeubles, la Société a investi pour revoir son système d'éclairage au siège social. Ce projet s'échelonnera sur une durée de trois ans.

Au cours de l'année 2000, la Société a adopté une politique de protection des personnes et des biens, et s'est dotée d'un plan de gestion de crise.

Dans le domaine des services auxiliaires, les envois de messagerie ont été regroupés, ce qui a amené un gain de productivité dans l'ensemble des unités qui s'occupaient de cette tâche auparavant. Les dossiers d'indemnisation sont maintenant imprimés sur imprimante numérique, ce qui donne une meilleure qualité d'impression, assure des délais de production plus courts et diminue les frais. Le Service a acquis une imprimante couleur à grande surface qui permettra de produire des imprimés de qualité en grands formats. Finalement, pour combler les besoins engendrés par l'engagement des nouveaux contrôleurs routiers, le parc de véhicules a été augmenté de 40 p. 100.

LA VÉRIFICATION INTERNE ET LES ENQUÊTES

La Direction de la vérification et des enquêtes est responsable de l'ensemble des activités en matière de vérification interne et d'enquête. Ces activités lui permettent de donner aux dirigeants une assurance additionnelle sur la maîtrise de leurs opérations. De cette façon, elle contribue à la saine gestion de l'organisation. Bien qu'ils soient distincts, les deux volets de la mission de la Direction de la vérification et des enquêtes se complètent très bien.

La vérification interne est une fonction indépendante des opérations de la Société. Son objectif est de fournir à la haute direction une opinion sur l'existence, la pertinence et la suffisance du contrôle interne pour l'ensemble des activités de la Société. De plus, elle permet d'évaluer dans quelle mesure les activités de la Société sont menées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité. Ses interventions se concrétisent de différentes façons. Elle remplit des mandats de vérification interne portant sur les activités les plus risquées pour la Société. Elle joue également un rôle de conseil auprès des gestionnaires en les assistant dans leur prise de décision à l'égard des contrôles à mettre en place. Enfin, elle assiste les organismes de contrôle qui remplissent des mandats à la Société. Au cours de l'exercice 2000, la Direction de la vérification et des enquêtes a rempli six mandats de vérification interne, en plus d'assister les gestionnaires et les organismes de contrôle dans une dizaine de dossiers distincts.

Par ailleurs, la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec confère à la Société le pouvoir d'enquêter, par elle-même ou par l'intermédiaire d'une personne qu'elle désigne, sur tout incident ou acte suspect posé envers la Société. Les activités d'enquête consistent à présenter une image objective et complète des situations problématiques afin de prendre les meilleures décisions possible. Les activités du secteur des enquêtes visent également à conseiller la Société en ce qui concerne la détection et l'enquête en matière de fraude. Au cours de l'année 2000, la Direction de la vérification et des enquêtes a répondu à 450 demandes d'enquête.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Celle-ci tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

Les règles que prévoit la politique ont valeur de directive interne; tous les membres du personnel, quels que soient leur statut ou leur catégorie professionnelle, doivent les respecter. Dans son ensemble, la politique est bien respectée. Les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent aux services linguistiques de réviser tous les documents destinés à la population. En l'an 2000, la mandataire de la Charte a pris contact avec l'Office de la langue française lorsque des difficultés d'application se sont présentées et elle a réglé, le plus efficacement possible, les situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Par ailleurs, deux dossiers ont fait l'objet de consultations plus officielles auprès de l'Office de la langue française et du Secrétariat à la politique linguistique; il s'agissait de vérifier auprès de ces organismes la possibilité, d'une part, d'utiliser l'anglais et le français sur le certificat d'immatriculation proportionnelle, délivré en vertu du Régime d'immatriculation international et, d'autre part, de traduire la brochure *Obligations des utilisateurs de véhicules lourds*, pour le bénéfice des petits commerçants de langue anglaise. À la lumière des avis reçus, la Société a pu donner suite à ces deux projets qui respectent les principes généraux de la loi. Il est prévu que le comité permanent de la politique linguistique se penche sur la nécessité d'apporter une modification au texte de sa politique pour faire état de ces exceptions.

Lancé en mars 1997, le site Internet de la Société est sous la responsabilité de la Direction des communications. En l'an 2000, des règles rigoureuses d'édition et de présentation ont été élaborées en vue d'en faire une politique qui sera intégrée au *Cadre de gestion* de la Société en 2001. Un chapitre sera consacré à la langue de diffusion afin de refléter le rôle exemplaire et moteur dévolu à l'Administration québécoise dans la promotion et la qualité de la langue française. Le site est unilingue français actuellement. La page d'accueil mène, au choix, à une page anglaise qui indique l'absence de site en anglais et annonce la possibilité de commander de la documentation en anglais au moyen du formulaire affiché ou de télécharger les documents PDF disponibles en anglais sur le site. Tous les textes sont soumis à la révision linguistique par la webmestre, la seule personne autorisée à accéder au serveur, sur lequel est hébergé le site, pour mettre à jour, supprimer et ajouter des données.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise, en 2000, à l'Office de la langue française. Cependant, depuis quelques années, la Société remplit le formulaire de mise en œuvre de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, transmis par l'Office de la langue française et, par rapport à cette question, elle tient à jour son parc de micro-ordinateurs. La Société continue donc de prendre en considération l'utilisation du français dans ses applications, de même qu'au moment de l'acquisition du matériel informatique; il en est ainsi pour les autres biens acquis. Une attention particulière est apportée aux documents d'acquisition et à ceux qui sont livrés avec les biens acquis, de même qu'aux services fournis, pour qu'ils soient en langue française.

L'ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Pour l'année 2000, l'excédent des revenus sur les dépenses de la Société s'élève à 3,1 millions de dollars.

L'état des revenus et des dépenses présente les résultats de l'année courante en les distinguant de ceux des années antérieures. En plus de faire ressortir la tarification d'assurance, la présentation des opérations de l'année courante permet de mettre en évidence les dépenses de l'année et les déboursés futurs prévus pour l'ensemble des accidents survenus au cours de l'année. Les revenus de tarification d'assurance doivent être suffisants pour couvrir les dépenses de l'année courante.

Cet état fait ressortir clairement le déficit des opérations d'assurance de l'année courante, soit 247,4 millions de dollars. Ce déficit démontre que la tarification d'assurance n'est pas suffisante pour couvrir le coût du régime d'assurance automobile. En considérant les revenus de placements gagnés sur l'actif autre que celui détenu pour satisfaire aux obligations futures envers les victimes de la route, l'excédent des dépenses sur les revenus est réduit à 95,1 millions de dollars, ce qui permet à la Société de maintenir une tarification d'assurance stable.

Les renseignements des années antérieures visent à faire ressortir les résultats de la gestion de la réserve accumulée pour subvenir aux besoins des personnes accidentées depuis le début du régime. On y observe un excédent des revenus sur les dépenses de 98,2 millions de dollars, lequel permet d'assumer les résultats de l'année courante et de dégager ainsi un excédent de revenus sur les dépenses de 3,1 millions de dollars pour l'ensemble des opérations de l'année 2000.

LA REVUE DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Extraits des états financiers présentés en annexe, les faits saillants de l'année 2000 se résument comme suit :

Revenus et dépenses

(en milliers de dollars)

	2000			1999
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus	**769 123**	**490 967**	**1 260 090**	1 174 607
Dépenses	**1 016 486**	**278 830**	**1 295 316**	1 169 825
Excédent des revenus sur les dépenses avant éléments suivants	**(247 363)**	**212 137**	**(35 226)**	4 782
Autres revenus nets de placements	**152 285**	**–**	**152 285**	126 781
Redressement du passif actuariel	**–**	**(113 947)**	**(113 947)**	(27 930)
Excédent des revenus sur les dépenses	**(95 078)**	**98 190**	**3 112**	103 633

Bilan

(en milliers de dollars)

	2000	1999
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**6 165,1**	5 614,9
Actif total	**6 328,5**	5 783,4
Passif actuariel	**4 840,1**	4 392,8
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel	**471,9**	435,8
Réserve de stabilisation	**290,4**	263,6
Excédent non affecté	**233,9**	257,6

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise, en 2000, à l'Office de la langue française. Cependant, depuis quelques années, la Société remplit le formulaire de mise en œuvre de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, transmis par l'Office de la langue française et, par rapport à cette question, elle tient à jour son parc de micro-ordinateurs. La Société continue donc de prendre en considération l'utilisation du français dans ses applications, de même qu'au moment de l'acquisition du matériel informatique; il en est ainsi pour les autres biens acquis. Une attention particulière est apportée aux documents d'acquisition et à ceux qui sont livrés avec les biens acquis, de même qu'aux services fournis, pour qu'ils soient en langue française.

L'ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Pour l'année 2000, l'excédent des revenus sur les dépenses de la Société s'élève à 3,1 millions de dollars.

L'état des revenus et des dépenses présente les résultats de l'année courante en les distinguant de ceux des années antérieures. En plus de faire ressortir la tarification d'assurance, la présentation des opérations de l'année courante permet de mettre en évidence les dépenses de l'année et les déboursés futurs prévus pour l'ensemble des accidents survenus au cours de l'année. Les revenus de tarification d'assurance doivent être suffisants pour couvrir les dépenses de l'année courante.

Cet état fait ressortir clairement le déficit des opérations d'assurance de l'année courante, soit 247,4 millions de dollars. Ce déficit démontre que la tarification d'assurance n'est pas suffisante pour couvrir le coût du régime d'assurance automobile. En considérant les revenus de placements gagnés sur l'actif autre que celui détenu pour satisfaire aux obligations futures envers les victimes de la route, l'excédent des dépenses sur les revenus est réduit à 95,1 millions de dollars, ce qui permet à la Société de maintenir une tarification d'assurance stable.

Les renseignements des années antérieures visent à faire ressortir les résultats de la gestion de la réserve accumulée pour subvenir aux besoins des personnes accidentées depuis le début du régime. On y observe un excédent des revenus sur les dépenses de 98,2 millions de dollars, lequel permet d'assumer les résultats de l'année courante et de dégager ainsi un excédent de revenus sur les dépenses de 3,1 millions de dollars pour l'ensemble des opérations de l'année 2000.

LA REVUE DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Extraits des états financiers présentés en annexe, les faits saillants de l'année 2000 se résument comme suit :

Revenus et dépenses

(en milliers de dollars)	2000			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus	769 123	490 967	1 260 090	1 174 607
Dépenses	1 016 486	278 830	1 295 316	1 169 825
Excédent des revenus sur les dépenses avant éléments suivants	(247 363)	212 137	(35 226)	4 782
Autres revenus nets de placements	152 285	–	152 285	126 781
Redressement du passif actuariel	–	(113 947)	(113 947)	(27 930)
Excédent des revenus sur les dépenses	(95 078)	98 190	3 112	103 633

Bilan

(en milliers de dollars)	2000	1999
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 165,1	5 614,9
Actif total	6 328,5	5 783,4
Passif actuariel	4 840,1	4 392,8
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel	471,9	435,8
Réserve de stabilisation	290,4	263,6
Excédent non affecté	233,9	257,6

LES REVENUS

Les revenus totaux de la Société, y compris les autres revenus nets de placements, ont atteint 1 412,4 millions de dollars en 2000 par rapport à des revenus de 1 301,4 millions de dollars en 1999, ce qui représente une hausse de 111 millions de dollars. Cette hausse est attribuable principalement aux revenus nets de placements (90,3 millions de dollars) découlant des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec dont l'amortissement des gains réalisés et non réalisés est passé de 15 p. 100 à 20 p. 100.

LES DÉPENSES

Les dépenses de 2000 se chiffrent à 1 295,3 millions de dollars, comparativement à 1 169,8 millions de dollars en 1999. Cette hausse de 125,5 millions de dollars résulte principalement d'une augmentation de la variation normale du passif actuariel (107,7 millions de dollars), de la variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel (9,2 millions de dollars), des frais d'administration (3,4 millions de dollars), des indemnités versées (2,8 millions de dollars), et de la participation au financement d'organismes (2,4 millions de dollars).

Encore cette année, on note une augmentation des indemnités versées aux victimes des accidents de la route. Ces indemnités s'élèvent à 628,0 millions de dollars, comparativement à 625,2 millions de dollars en 1999. La hausse de 2,8 millions de dollars touche principalement les indemnités de remplacement du revenu et de décès compensées par une baisse du coût des services de santé et des forfaitaires pour séquelles.

Les frais d'administration sont passés à 241,0 millions de dollars en 2000, alors qu'ils étaient de 237,6 millions de dollars en 1999. Cette augmentation est attribuable principalement aux traitements et charges sociales (4,6 millions de dollars), aux frais administratifs et professionnels (1,2 million de dollars) ainsi qu'à l'amortissement des immobilisations (1,4 million de dollars). Sur le chapitre des traitements et charges sociales, la hausse est le résultat d'une croissance de l'effectif, ou équivalent temps complet (ETC), et d'une augmentation, depuis le 1er janvier 2000, des échelles salariales découlant du renouvellement des conventions collectives.

L'accroissement des frais administratifs et professionnels ainsi que de ceux liés au matériel bureautique est attribuable, notamment, à l'augmentation du nombre de projets de développement en matière de technologie de l'information et au rehaussement des postes de travail à la Société.

LE BILAN

Le régime d'assurance automobile du Québec fonctionne selon le principe de pleine capitalisation, c'est-à-dire qu'il tient compte, au moment de l'évaluation de son passif actuariel, de la totalité du coût actuel et futur des accidents antérieurs au 1er janvier 2001.

Au 31 décembre 2000, l'actif total de la Société s'élevait à 6 328,5 millions de dollars, par rapport à 5 783,4 millions de dollars l'année précédente.

Les dépôts à participation détenus à la Caisse de dépôt et placement du Québec constituent le principal élément de l'actif de la Société. Leur variation au cours de l'exercice représente l'essentiel de l'augmentation de 545,0 millions de dollars de l'actif total de la Société.

En fin d'exercice, la valeur marchande des unités de dépôts de participation est de 7 612,7 millions de dollars.

Les obligations futures de la Société envers les victimes, c'est-à-dire le passif actuariel, ont atteint 4 840,1 millions de dollars au 31 décembre 2000. Elles se composent de 600,2 millions de dollars pour le coût des accidents de l'année courante et de 4 239,9 millions de dollars pour les accidents antérieurs.

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel, qui ne peut excéder 10 p. 100 du passif actuariel, traite les fluctuations du taux de rendement réel observé par rapport à l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel. Cette provision vise à limiter les impacts des conditions économiques instables et à maintenir le niveau de pleine capitalisation. Au 31 décembre 2000, la provision était de 471,9 millions de dollars.

La réserve de stabilisation est de l'ordre de 290,4 millions de dollars, alors qu'elle était de 263,6 millions de dollars en 1999.

L'excédent non affecté est passé de 257,6 millions de dollars en 1999 à 233,9 millions de dollars en 2000.

États financiers

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION	70
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	70
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS	71
REVENUS ET DÉPENSES	72
RÉSERVE DE STABILISATION ET EXCÉDENT NON AFFECTÉ	72
BILAN	73
FLUX DE TRÉSORERIE	74
NOTES COMPLÉMENTAIRES	75 à 79

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec sont la responsabilité de la direction, incluant des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport d'activité est conforme à ces états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification et des enquêtes procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

L'actuaire de la Société procède, conformément à de sains principes actuariels, à une évaluation annuelle du passif actuariel et de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel figurant dans les états financiers de la Société et fait part des conclusions découlant de ses évaluations au comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Pour ce faire, il s'adjoint, entre autres, les services d'un actuaire conseil. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail et l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général

Julien Lemieux, c.a.
Vice-président à l'administration et aux finances

Québec, le 29 mars 2001

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2000 ainsi que les états des revenus et dépenses, de la réserve de stabilisation, de l'excédent non affecté et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2000, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Guy Breton, FCA

Québec, le 29 mars 2001

CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

au 31 décembre 2000

L'évaluation au 31 décembre 2000 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2001, a été effectuée en conformité avec l'article 153 de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II, au chapitre II du Titre IV et au chapitre II du Titre V de la Loi sur l'assurance automobile pour les accidents survenus entre le 1er mars 1978 et le 1er janvier 2001 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de ladite loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement des indemnités a été calculé en tenant compte des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **4 840,148 millions de dollars** en date du 31 décembre 2000 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à 3,75 %. La Société a adopté un mécanisme permettant l'amortissement des impacts financiers résultant des écarts annuels entre l'hypothèse de taux de rendement réel et le taux effectivement réalisé.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2000 est en hausse de **447,307 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 1999. Cette hausse se compose d'une somme de **333,360 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **113,947 millions de dollars**. Le redressement reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles. La majeure partie de cet impact est attribuable à la révision des taux de persistance d'invalidité **(+86,811 millions de dollars)**, aux changements de nature fiscale dans le calcul des indemnités de remplacement du revenu **(+34,628 millions de dollars)**, aux nouvelles hypothèses d'évaluation des réserves d'aide personnelle, du coût des services de santé et de séjours **(-30,273 millions de dollars)** et à la mise à jour des hypothèses de mortalité **(+11,603 millions de dollars)**.

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel représente un montant de **471,884 millions de dollars** au 31 décembre 2000. Cette provision est nécessaire à l'atteinte des objectifs visés par les principes de la politique de financement adoptée par la Société.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des informations plus détaillées sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi en utilisant des données fiables et suffisantes, des hypothèses appropriées et des méthodes conformes à de sains principes actuariels.

Linda Bellware, f.s.a., f.i.c.a.
Directrice de l'actuariat
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 19 mars 2001

Clément Gosselin, f.s.a., f.i.c.a.
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 19 mars 2001

Revenus et dépenses

Exercice terminé le 31 décembre	2000			1999
			(en milliers de dollars)	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	502 118	—	502 118	491 681
Permis de conduire	118 322	—	118 322	118 069
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	81 365	—	81 365	80 077
Revenus nets des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 4)	23 012	490 967	513 979	449 164
Contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	42 069	—	42 069	34 000
Autres	2 237	—	2 237	1 616
	769 123	490 967	1 260 090	1 174 607
DÉPENSES				
Indemnités versées (note 5)	165 122	462 908	628 030	625 248
Frais d'administration (note 6)	200 996	39 978	240 974	237 614
Programmes pour les personnes handicapées (note 7)	5 207	—	5 207	5 094
Participation au financement d'organismes (note 8)	46 186	5 510	51 696	49 312
Variation normale du passif actuariel (note 9)	600 174	(266 814)	333 360	225 734
Variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 15)	(1 199)	37 248	36 049	26 823
	1 016 486	278 830	1 295 316	1 169 825
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	(247 363)	212 137	(35 226)	4 782
Autres revenus nets de placements (note 4)	152 285	—	152 285	126 781
Redressement du passif actuariel (note 10)	—	(113 947)	(113 947)	(27 930)
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(95 078)	98 190	3 112	103 633

Réserve de stabilisation

Exercice terminé le 31 décembre	2000	1999
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	263 570	417 540
Virement de l'excédent non affecté	26 839	—
Virement à l'excédent non affecté	—	(153 970)
SOLDE À LA FIN	290 409	263 570

Excédent non affecté

Exercice terminé le 31 décembre	2000	1999
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	257 603	—
Excédent des revenus sur les dépenses	3 112	103 633
Virement à la réserve de stabilisation	(26 839)	—
Virement de la réserve de stabilisation	—	153 970
SOLDE À LA FIN	233 876	257 603

Bilan

Au 31 décembre	2000	1999
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Débiteurs	**9 635**	4 898
Revenus de placements courus	**51 096**	72 577
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 11)	**6 165 134**	5 614 876
Immobilisations (note 12)	**102 587**	91 097
	6 328 452	5 783 448
PASSIF ET EXCÉDENT		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**3 282**	9 100
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 13)	**32 506**	43 745
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	**92 650**	19 145
Autres	**21 287**	24 546
Provision pour congés de maladie et vacances	**41 234**	39 068
Obligations envers les victimes		
Passif actuariel (note 14)	**4 840 148**	4 392 841
Contributions reportées	**301 176**	297 995
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 15)	**471 884**	435 835
	5 804 167	5 262 275
Réserve de stabilisation	**290 409**	263 570
Excédent non affecté	**233 876**	257 603
	6 328 452	5 783 448

ENGAGEMENTS (note 17)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général

Marthe Lacroix, f.i.c.a., f.c.a.s.
Administratrice

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre	2000	1999
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	500 472	499 422
Permis de conduire	118 606	119 214
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	81 364	80 077
Revenus nets de placements		
Revenus de placements perçus	326 823	277 344
Intérêts versés	(19)	(143)
Contribution reçue du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	41 607	34 000
Autres revenus perçus	2 237	903
Indemnités versées	(629 229)	(624 881)
Frais d'administration payés	(228 228)	(218 972)
Programmes pour les personnes handicapées payés	(5 152)	(5 094)
Participation au financement d'organismes versée	(51 696)	(49 312)
	156 785	112 558
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droit d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	702 618	696 073
Remis au gouvernement du Québec	(703 244)	(699 847)
Perçus pour d'autres gouvernements	21 326	20 405
Remis à d'autres gouvernements	(21 326)	(20 444)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	605 826	99 326
Remises au gouvernement du Québec	(531 910)	(98 490)
Contribution des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	59 881	61 186
Remises au gouvernement du Québec	(60 059)	(61 457)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	229 897	109 310
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôts et placement du Québec		
Débours pour acquisitions de dépôts à participation	(617 644)	(213 900)
Gains encaissés sur placements par la Caisse	428 327	164 102
Débours pour acquisitions d'immobilisations	(23 602)	(16 919)
Produit d'aliénations d'immobilisations	79	51
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(212 840)	(66 666)
AUGMENTATION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	17 057	42 644
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	(52 845)	(95 489)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 16)	(35 788)	(52 845)

La Société a adopté la méthode directe pour la présentation de ses flux de trésorerie.

Notes complémentaires

31 décembre 2000

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par une loi (L.R.Q., chapitre S-11.011).

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation des victimes de dommages corporels prévu par la Loi sur l'assurance automobile;
- d'appliquer le régime de compensation des dommages matériels prévu par le titre IV de la Loi sur l'assurance automobile;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière concernant les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- de promouvoir la sécurité routière en ce qui a trait au comportement des usagers de la route de même qu'aux normes de sécurité relatives aux véhicules utilisés;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application :
  - des dispositions du Code de la sécurité routière;
  - des dispositions législatives et réglementaires reliées au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière;
- d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes concernés et favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'établir un programme d'adaptation de véhicules routiers en vue de permettre aux personnes handicapées de conduire un véhicule ou d'y avoir accès.

À ces fins, la Société peut notamment :

- percevoir les droits, les frais, les contributions d'assurance et les contributions des automobilistes au transport en commun relatifs à l'immatriculation d'un véhicule;
- percevoir les droits, les frais et les contributions d'assurance relatifs à la délivrance d'un permis.

2. POLITIQUE DE FINANCEMENT

La politique de financement de la Société, orientée sur le maintien des objectifs de pleine capitalisation, d'équité entre les générations et d'un financement adéquat de ses obligations financières, établit les principes suivants :

- viser à la pleine capitalisation qui garantit le paiement aux bénéficiaires des indemnités présentes et futures incluant les frais de gestion futurs liés à l'écoulement de la dette actuarielle;
- fixer, sur approbation du gouvernement, la tarification des contributions d'assurance afin que les sources de financement soient suffisantes pour que les besoins financiers estimés soient rencontrés;
- viser à être équitable à l'égard des générations d'assurés lors de la fixation des contributions d'assurance et des droits administratifs;
- calculer le passif actuariel sur la base de la meilleure estimation; relativement à l'hypothèse de taux de rendement réel, le concept de meilleure estimation s'inscrit dans une perspective à long terme qui tient compte de l'environnement particulier du régime d'assurance administré par la Société;
- établir une provision, n'excédant pas 10 p. cent du passif actuariel, pour traiter les fluctuations du taux de rendement réel observé par rapport à l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel afin de limiter les impacts des conditions économiques fluctuantes;
- établir une réserve de stabilisation n'excédant pas 6 p. cent du passif actuariel, pour favoriser une stabilité relative dans la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques;
- établir toute autre réserve en vue de faire face à des situations caractérisées par des risques multiples ou des besoins financiers qui pourraient avoir des impacts significatifs sur sa santé financière;
- le solde de l'excédent non affecté est disponible aux conditions et modalités que la Société détermine avec l'approbation du gouvernement.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a) Dépôts dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à une valeur axée sur la valeur marchande.

Cette valeur est constituée du coût d'acquisition des unités de dépôts à participation augmenté de la partie amortie de l'écart entre la valeur marchande des dépôts et leur coût d'acquisition et diminué de la partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse.

L'écart entre la valeur marchande des dépôts à participation et leur coût d'acquisition ainsi que la partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse sont inscrits aux opérations selon la méthode de l'amortissement dégressif au taux de 20 p. cent l'an.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisses	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipements	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipements	Proportionnel à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

c) *Passif actuariel*

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,75 p. cent.

Les montants inscrits au poste «Redressement du passif actuariel» à l'état des revenus et dépenses résultent de changements aux hypothèses actuarielles, aux méthodes de calcul ainsi qu'aux modifications législatives et réglementaires.

d) *Contributions*

Les contributions d'immatriculation et de permis de conduire sont inscrites aux revenus selon la période qui s'étend du premier jour du mois de leur émission ou de leur renouvellement jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) *Provision pour fluctuation du taux de rendement réel*

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel est constituée de l'accumulation des surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse de taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel. La variation annuelle de la provision est présentée séparément à l'état des revenus et dépenses. Une limite équivalente à 10 p. cent du passif actuariel est imposée à la provision de façon distincte pour l'année courante et les années antérieures. Les surplus ou déficits inscrits à la provision sont amortis linéairement sur une période de 8 ans.

f) *Réserve de stabilisation*

Une réserve de stabilisation (article 152.1 de la loi) est constituée en vue de favoriser une stabilité relative de la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques. Cette réserve ne peut excéder 6 p. cent du passif actuariel et sera révisée régulièrement par le conseil d'administration de la Société.

g) *Régimes de retraite*

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'informations suffisantes pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

h) *Espèces et quasi-espèces*

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

4. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2000	1999
	(en milliers de dollars)	
Dépôt à participation dans un Fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus nets du fonds	**729 527**	389 853
Moins		
Gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	**429 266**	119 543
	300 261	270 310
Plus		
Amortissement des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	**200 422**	101 090
Amortissement de l'écart entre la valeur marchande des dépôts et leur coût d'acquisition	**161 458**	202 582
	662 141	573 982
Intérêts		
Dépôts à vue	**3 776**	1 736
Soldes bancaires	**378**	259
Marge de crédit	**(31)**	(32)
	666 264	575 945

	2000			1999
		(en milliers de dollars)		
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus nets des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	**23 012**	**490 967**	**513 979**	449 164
Autres revenus nets de placements	**152 285**	**—**	**152 285**	126 781
	175 297	**490 967**	**666 264**	575 945

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures 490 967 000 $ (1999 : 428 359 000 $) sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux attribués à l'année courante 23 012 000 $ (1999 : 20 805 000 $) sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés principalement par les placements associés aux contributions reportées, à la provision pour fluctuation du taux de rendement réel, à la réserve de stabilisation et à l'excédent non affecté.

Le pourcentage d'amortissement de l'écart entre la valeur marchande des dépôts à participation et leur coût d'acquisition ainsi que la partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse de dépôt et placement du Québec est passé de 15 p. cent à 20 p. cent l'an à partir du présent exercice.

5. INDEMNITÉS VERSÉES

	2000			1999
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Remplacement du revenu	37 703	198 868	236 571	215 913
Décès	35 490	54 490	89 980	82 573
Coût des services de santé [1]	52 913	26 751	79 664	88 654
Forfaitaires pour séquelles	5 458	80 475	85 933	103 329
Frais de réadaptation	5 268	31 899	37 167	38 365
Aide personnelle	2 490	30 396	32 886	31 041
Frais médicaux et paramédicaux	9 459	21 741	31 200	29 751
Frais de déplacement et de séjour	2 720	8 912	11 632	11 604
Informations médicales	1 731	5 580	7 311	9 396
Transports par ambulance	7 371	170	7 541	5 946
Autres frais	4 519	3 626	8 145	8 676
	165 122	462 908	628 030	625 248

(1) Ce poste représente la contribution de la Société au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation des coûts des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile et prévue à la Loi sur l'assurance automobile. La contribution de 2000 a été établie par entente entre le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Société.

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2000			1999
	(en milliers de dollars)			
	Société	Contrôle routier	Total	Total
Traitements et charges sociales	114 243	23 623	137 866	133 313
Frais de déplacement	1 761	1 026	2 787	2 411
Rémunération des mandataires	14 413	—	14 413	13 471
Services administratifs et professionnels	15 071	1 936	17 007	15 773
Frais de communication	8 935	1 425	10 360	10 705
Information et publicité	4 718	797	5 515	5 012
Mobilier, agencement et équipement	1 780	906	2 686	2 823
Frais d'entretien	1 774	1 690	3 464	3 219
Loyers, taxes et électricité	8 467	1 555	10 022	9 458
Matériel informatique et bureautique	2 588	231	2 819	5 145
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	9 749	847	10 596	12 270
Impression, fournitures et autres dépenses	11 593	1 437	13 030	15 018
Frais généraux	(4 343)	4 343	—	—
	190 749	39 816	230 565	228 618
Amortissement des immobilisations	9 693	716	10 409	8 996
	200 442	40 532	240 974	237 614

7. PROGRAMMES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

	2000			1999
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Adaptation de véhicules				
Subventions	4 634	—	4 634	4 675
Frais administratifs	219	—	219	124
	4 853	—	4 853	4 799
Vignettes de stationnement				
Frais administratifs	283	—	283	295
Amortissement des systèmes informatiques	71	—	71	—
	354	—	354	295
	5 207	—	5 207	5 094

Le programme d'adaptation de véhicules repose sur les dispositions légales prévues à l'article 2g de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011.)

8. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	2000			1999
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Organismes responsables du transport ambulancier	46 186	—	46 186	45 537
Tribunal administratif du Québec	—	5 510	5 510	3 775
	46 186	5 510	51 696	49 312

La participation au financement des organismes responsables du transport ambulancier est prévue aux articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile. Celle du Tribunal administratif du Québec est prévue par décret du gouvernement du Québec.

9. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste au montant de 333 360 000 $ (1999 : 225 734 000 $) est composé, d'une part, d'une augmentation de 600 174 000 $ (1999 : 525 353 000 $) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus durant l'année courante. D'autre part, il comprend également une réduction de 266 814 000 $ (1999 : 299 619 000 $) constituée d'une diminution de 299 428 000 $ (1999 : 306 132 000 $) pour tenir compte du paiement d'indemnités au cours de l'exercice aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que d'une augmentation de 32 614 000 $ (1999 : 6 513 000 $) représentant les écarts d'expérience observés.

10. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution de l'excédent des revenus sur les dépenses au montant de 113 947 000 $ reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes d'évaluation. La majeure partie de cet impact est attribuable à la révision des taux de persistance d'invalidité (+ 86 811 000 $), aux changements de nature fiscale dans le calcul des indemnités de remplacement du revenu (+ 34 628 000 $), aux nouvelles hypothèses d'évaluation des réserves d'aide personnelle, du coût des services de santé et de séjours (– 30 273 000 $) et à la mise à jour des hypothèses de mortalité (+11 603 000 $).

11. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue à la Société le revenu net de placement.

	2000	1999
	(en milliers de dollars)	
Dépôts à participation		
Nombre d'unités	**6 526 669**	6 023 752
Coût d'acquisition des unités	**6 055 255**	5 437 611
Plus :		
partie amortie de l'écart entre la valeur marchande et le coût d'acquisition	**911 566**	750 108
Moins :		
partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	**801 687**	572 843
	6 165 134	5 614 876

Au 31 décembre 2000, la valeur marchande des unités de dépôts à participation est de 7 612 651 000 $ (1999 : 7 335 684 000 $).

12. IMMOBILISATIONS

	2000			1999
	(en milliers de dollars)			
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**	Coût non amorti
Terrains	**1 862**	—	**1 862**	1 862
Bâtisses [1]	**60 416**	**14 333**	**46 083**	47 244
Aménagement du siège social	**11 212**	**10 640**	**572**	1 693
Équipements	**2 630**	**2 115**	**515**	494
Matériel roulant	**7 093**	**2 980**	**4 113**	2 740
Postes de photographie	**12 006**	**8 806**	**3 200**	4 061
Matériel informatique et logiciels	**42 585**	**33 845**	**8 740**	7 422
Développements informatiques [2]	**40 470**	**5 518**	**34 952**	23 761
Postes de contrôle du transport routier	**3 829**	**1 279**	**2 550**	1 820
	182 103	**79 516**	**102 587**	91 097

(1) Le siège social dont le coût de 57 008 000 $ est inclus dans ce poste, est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. La Société a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient de plus, 84,4 p. cent des droits indivis dans les aires communes.

(2) Des développements informatiques d'une valeur de 19 162 000 $ (1999 : 13 957 000 $) sont en voie de réalisation au 31 décembre 2000.

13. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 100 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Elle porte un taux d'intérêt basé sur le taux du marché des emprunts au jour le jour, majoré de 0,05 p. cent. Le taux d'intérêt était de 5,90 p. cent au 31 décembre 2000 (1999 : 5,00 p. cent). Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2001.

14. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES - PASSIF ACTUARIEL

	2000			1999
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Indemnisation				
Valeur capitalisée des indemnités futures incluant la revalorisation des rentes	**553 489**	**4 068 729**	**4 622 218**	4 192 906
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités	**46 685**	**171 245**	**217 930**	199 935
	600 174	**4 239 974**	**4 840 148**	4 392 841

15. PROVISION POUR FLUCTUATION DU TAUX DE RENDEMENT RÉEL

	2000			1999
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Solde au début	49 086	386 749	435 835	409 012
Variation de l'exercice				
Surplus constaté	8 628	229 644	238 272	222 203
Plafonnement de la provision	—	(116 391)	(116 391)	(117 468)
	8 628	113 253	121 881	104 735
Amortissement de l'exercice	(9 827)	(76 005)	(85 832)	(77 912)
Variation nette de l'exercice	(1 199)	37 248	36 049	26 823
Solde à la fin	47 887	423 997	471 884	435 835

16. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2000	1999
	(en milliers de dollars)	
Chèques émis en sus des soldes bancaires	3 282	9 100
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	32 506	43 745
Insuffisance des espèces et quasi-espèces	35 788	52 845

Au cours de l'exercice, la Société a déboursé un montant de 23 602 000 $ (1999 : 16 919 000 $) relativement aux acquisitions d'immobilisations et a subi une perte de 123 000 $ (1999 : 355 000 $) sur aliénations d'immobilisations. Au 31 décembre 2000, les créditeurs et frais courus afférents aux immobilisations s'élèvent à 616 000 $ (1999 : 2 046 000 $).

17. ENGAGEMENTS

Au 31 décembre 2000, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2001	5 467
2002	4 551
2003	3 993
2004	3 164
2005	1 855
2006 et exercices subséquents	964
	19 994

18. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). Les régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier du RREGOP jusqu'au 31 décembre 1999 correspondait à 5,22 p. cent du salaire admissible pour les participants syndicables (5,02 p. cent pour les participants non syndicables). À la suite des modifications apportées au régime, à compter 1er janvier 2000, le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier correspond à 3,51 p. cent du salaire admissible pour les participants syndicables (0,79 p. cent pour les participants non syndicables).

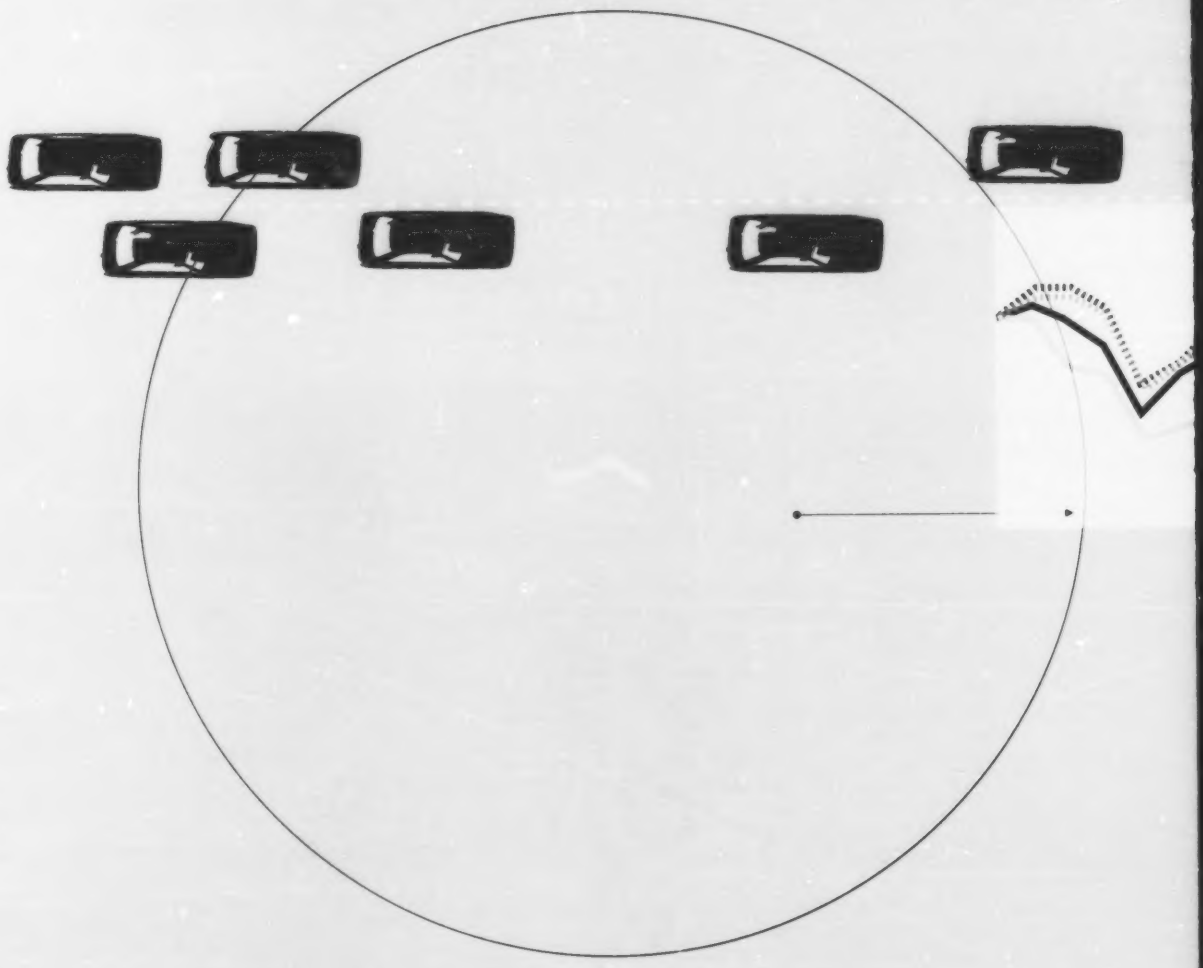
Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 4 341 000 $ (1999 : 5 765 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

20. CHIFFRES COMPARATIFS

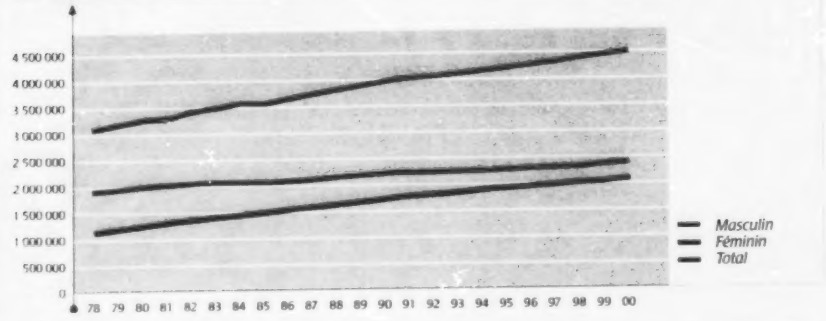
Certains chiffres de 1999 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2000.



De 1978 à 2000

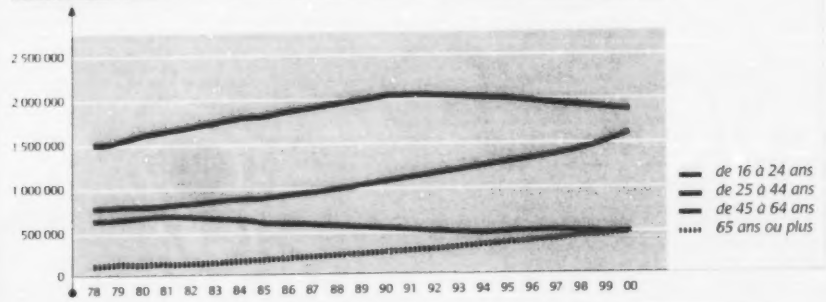
L'annexe statistique

NOMBRE DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE SELON LE SEXE | *De 1978 à 2000*



Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire s'est accru en moyenne de 1,7 p. 100 par année. Par ailleurs, alors qu'elles ne représentaient que 38 p. 100 des titulaires de permis en 1978, les femmes représentent, en 2000, 46 p. 100 des conducteurs.

NOMBRE DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE SELON LE GROUPE D'ÂGE | *De 1978 à 2000*



Nombre de titulaires de permis de conduire selon le sexe et le groupe d'âge

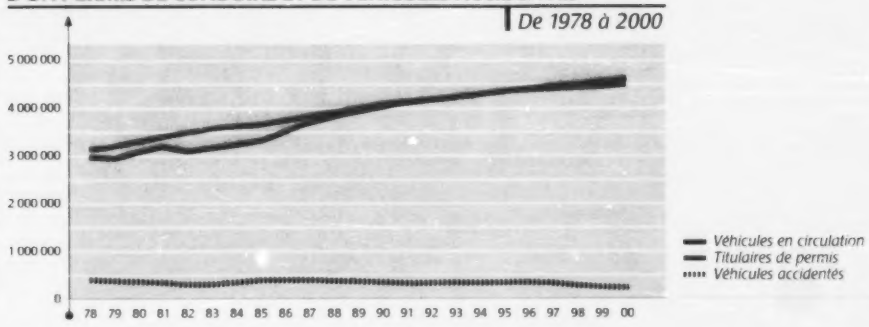
De 1978 à 2000

ANNÉE	SEXE		GROUPE D'ÂGE					TOTAL
	Masculin	Féminin	Moins de 16 ans	16-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans ou plus	
1978	1 944 843	1 176 624	0	658 854	1 515 600	794 333	152 680	3 121 467
1979	1 972 795	1 224 566	0	670 534	1 556 540	809 176	161 111	3 197 361
1980	2 011 871	1 286 634	0	697 776	1 633 596	810 622	156 511	3 298 505
1981	2 041 656	1 344 665	0	709 617	1 678 879	831 274	166 551	3 386 321
1982	2 063 205	1 393 560	0	702 326	1 726 912	850 665	176 862	3 456 765
1983	2 080 367	1 441 153	0	688 390	1 773 460	871 825	187 845	3 521 520
1984	2 105 428	1 492 834	0	674 103	1 825 746	898 921	199 492	3 598 262
1985	2 093 296	1 522 157	0	640 626	1 845 869	915 252	213 706	3 615 453
1986	2 125 357	1 578 809	0	627 555	1 901 023	947 312	228 276	3 704 166
1987	2 144 767	1 627 025	0	611 950	1 942 840	976 581	240 421	3 771 792
1988	2 191 195	1 678 805	8 247	599 596	1 988 929	1 014 744	258 484	3 870 000
1989	2 218 573	1 728 381	7 750	581 923	2 026 586	1 054 125	276 570	3 946 954
1990	2 251 607	1 781 364	7 839	570 001	2 064 038	1 095 720	295 373	4 032 971
1991	2 269 568	1 822 800	7 518	556 945	2 074 856	1 138 281	314 768	4 092 368
1992	2 262 853	1 848 373	7 693	525 773	2 060 361	1 183 299	334 100	4 111 226
1993	2 276 174	1 882 798	8 094	514 097	2 053 071	1 228 313	355 397	4 158 972
1994	2 293 544	1 919 048	8 188	510 375	2 040 697	1 275 485	377 847	4 212 592
1995	2 315 689	1 955 658	8 167	512 123	2 030 651	1 319 812	400 594	4 271 347
1996	2 335 936	1 992 139	7 286	519 724	2 013 872	1 364 628	422 565	4 328 075
1997	2 346 636	2 019 373	6 600	523 425	1 984 673	1 406 359	444 952	4 366 009
1998	2 365 139	2 037 553	6 635	513 693	1 966 707	1 451 130	464 527	4 402 692
1999	2 386 680	2 060 759	6 984	501 474	1 945 804	1 507 688	485 489	4 447 439
2000	2 409 917	2 087 571	6 936	497 724	1 925 626	1 563 002	504 200	4 497 488

Alors que, depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,1 p. 100, on remarque une tendance à la baisse du nombre de véhicules accidentés.

NOMBRE DE VÉHICULES ROUTIERS, DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE ET DE VÉHICULES ACCIDENTÉS

De 1978 à 2000



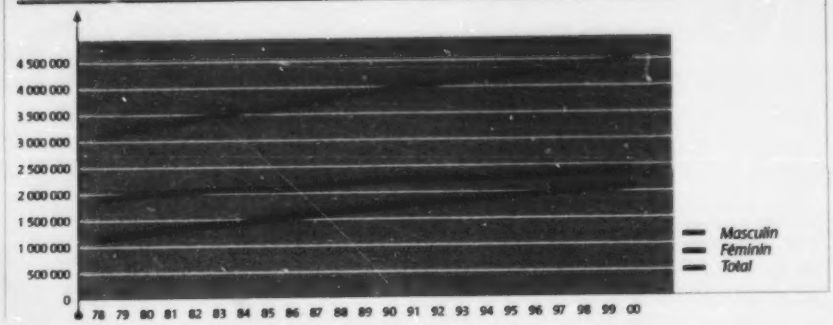
Nombre de véhicules routiers, de titulaires de permis de conduire et de véhicules accidentés

De 1978 à 2000

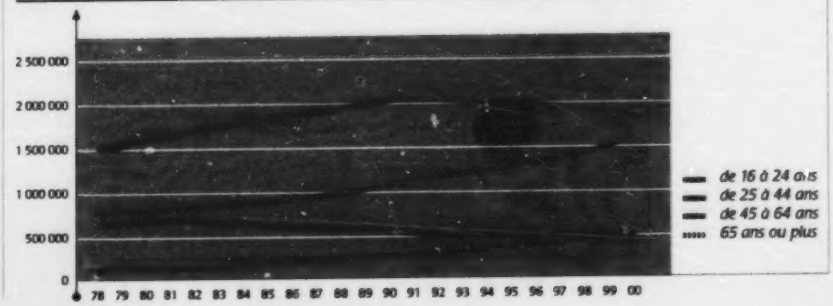
ANNÉE	VÉHICULES EN CIRCULATION			TITULAIRES DE PERMIS	VÉHICULES ACCIDENTÉS
	PROMENADE (automobiles et camions légers)	COMMERCIAUX ET AUTRES	TOTAL DES VÉHICULES		
1978	2 110 235	841 152	2 951 387	3 121 467	401 949
1979	2 114 814	818 868	2 933 682	3 197 361	379 898
1980	2 263 046	773 709	3 036 755	3 298 505	359 681
1981	2 331 584	840 472	3 172 056	3 386 321	340 995
1982	2 320 421	750 691	3 071 112	3 456 765	289 784
1983	2 352 778	783 055	3 135 833	3 521 520	295 347
1984	2 407 997	794 490	3 202 487	3 598 262	332 790
1985	2 285 479	995 542	3 281 021	3 615 453	374 074
1986	2 447 553	1 019 566	3 467 119	3 704 166	369 222
1987	2 634 342	1 015 637	3 649 979	3 771 792	372 811
1988	2 762 391	1 002 782	3 765 173	3 870 000	355 595
1989	2 834 156	1 049 924	3 884 080	3 946 954	347 071
1990	2 909 048	1 055 691	3 964 739	4 032 971	322 057
1991	2 970 232	1 071 385	4 041 617	4 092 368	306 170
1992	3 023 128	1 083 196	4 106 324	4 111 226	301 017
1993	3 062 086	1 103 804	4 165 890	4 158 972	303 102
1994	3 099 081	1 129 101	4 228 182	4 212 592	305 488
1995	3 124 587	1 150 842	4 275 429	4 271 347	299 541
1996	3 174 401	1 166 767	4 341 168	4 328 075	284 789
1997	3 220 446	1 187 071	4 407 517	4 366 009	299 928
1998	3 277 703	1 218 673	4 496 376	4 402 692	281 802
1999	3 338 852	1 241 805	4 580 657	4 447 439	259 576
2000	3 388 123	1 272 824	4 660 947	4 497 488	245 244

Note: À compter de 1989, les accidents hors réseau sont exclus des données. Ceci affecte le nombre de véhicules accidentés.

NOMBRE DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE SELON LE SEXE | *De 1978 à 2000*



NOMBRE DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE SELON LE GROUPE D'ÂGE | *De 1978 à 2000*



Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire s'est accru en moyenne de 1,7 p. 100 par année. Par ailleurs, alors qu'elles ne représentaient que 38 p. 100 des titulaires de permis en 1978, les femmes représentent, en 2000, 46 p. 100 des conducteurs.

Nombre de titulaires de permis de conduire selon le sexe et le groupe d'âge

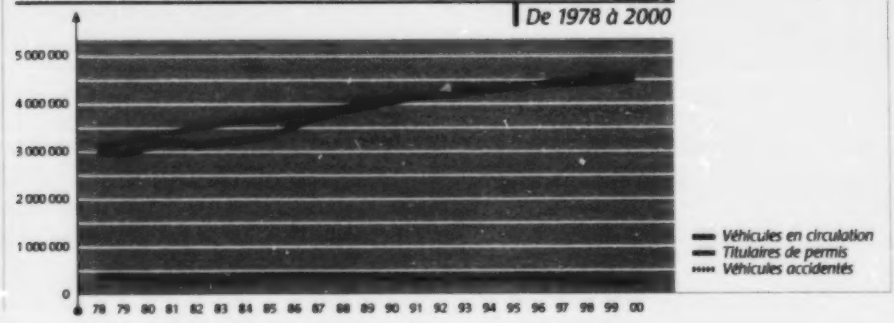
De 1978 à 2000

ANNÉE	SEXE		GROUPE D'ÂGE					TOTAL
	Masculin	Féminin	Moins de 16 ans	16-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans ou plus	
1978	1 944 843	1 176 624	0	658 854	1 515 600	794 333	152 680	3 121 467
1979	1 972 795	1 224 566	0	670 534	1 556 540	809 176	161 111	3 197 361
1980	2 011 871	1 286 634	0	697 776	1 633 596	810 622	156 511	3 298 505
1981	2 041 656	1 344 665	0	709 617	1 678 879	831 274	166 551	3 386 321
1982	2 063 205	1 393 560	0	702 326	1 726 912	850 665	176 862	3 456 765
1983	2 080 367	1 441 153	0	688 390	1 773 460	871 825	187 845	3 521 520
1984	2 105 428	1 492 834	0	674 103	1 825 746	898 921	199 492	3 598 262
1985	2 093 296	1 522 157	0	640 626	1 845 869	915 252	213 706	3 615 453
1986	2 125 357	1 578 809	0	627 555	1 901 023	947 312	228 276	3 704 166
1987	2 144 767	1 627 025	0	611 950	1 942 840	976 581	240 421	3 771 792
1988	2 191 195	1 678 805	8 247	599 596	1 988 929	1 014 744	258 484	3 870 000
1989	2 218 573	1 728 381	7 750	581 923	2 026 586	1 054 125	276 570	3 946 954
1990	2 251 607	1 781 364	7 839	570 001	2 064 038	1 095 720	295 373	4 032 971
1991	2 269 568	1 822 800	7 518	556 945	2 074 856	1 138 281	314 768	4 092 368
1992	2 262 853	1 848 373	7 693	525 773	2 060 361	1 183 299	334 100	4 111 226
1993	2 276 174	1 882 798	8 094	514 097	2 053 071	1 228 313	355 397	4 158 972
1994	2 293 544	1 919 048	8 188	510 375	2 040 697	1 275 485	377 847	4 212 592
1995	2 315 689	1 955 658	8 167	512 123	2 030 651	1 319 812	400 594	4 271 347
1996	2 335 936	1 992 139	7 286	519 724	2 013 872	1 364 628	422 565	4 328 075
1997	2 346 636	2 019 373	6 600	523 425	1 984 673	1 406 359	444 952	4 368 009
1998	2 365 139	2 037 553	6 635	513 693	1 966 707	1 451 130	464 527	4 402 692
1999	2 386 680	2 060 759	6 984	501 474	1 945 804	1 507 688	485 489	4 447 439
2000	2 409 917	2 087 571	6 936	497 724	1 925 626	1 563 002	504 200	4 497 488

Alors que, depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,1 p. 100, on remarque une tendance à la baisse du nombre de véhicules accidentés.

NOMBRE DE VÉHICULES ROUTIERS, DE TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE ET DE VÉHICULES ACCIDENTÉS

De 1978 à 2000



Nombre de véhicules routiers, de titulaires de permis de conduire et de véhicules accidentés

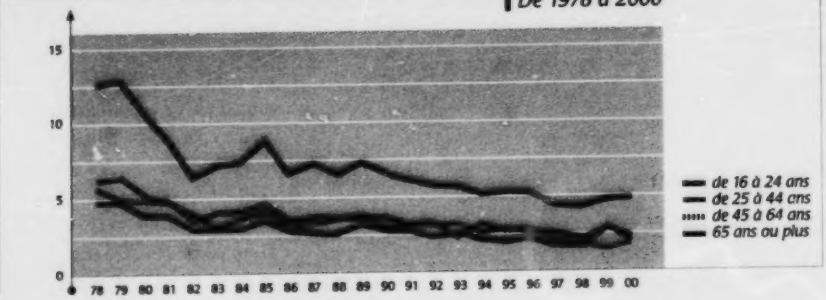
De 1978 à 2000

ANNÉE	VÉHICULES EN CIRCULATION			TITULAIRES DE PERMIS	VÉHICULES ACCIDENTÉS
	PROMENADE (automobiles et camions légers)	COMMERCIAUX ET AUTRES	TOTAL DES VÉHICULES		
1978	2 110 235	841 152	2 951 387	3 121 467	401 949
1979	2 114 814	818 868	2 933 682	3 197 361	379 898
1980	2 263 046	773 709	3 036 755	3 298 505	359 681
1981	2 331 584	840 472	3 172 056	3 386 321	340 995
1982	2 320 421	750 691	3 071 112	3 456 765	289 784
1983	2 352 778	783 055	3 135 833	3 521 520	295 347
1984	2 407 997	794 490	3 202 487	3 598 262	332 790
1985	2 285 479	995 542	3 281 021	3 615 453	374 074
1986	2 447 553	1 019 566	3 467 119	3 704 166	369 222
1987	2 634 342	1 015 637	3 649 979	3 771 792	372 811
1988	2 762 391	1 002 782	3 765 173	3 870 000	355 595
1989	2 834 156	1 049 924	3 884 080	3 946 954	347 071
1990	2 909 048	1 055 691	3 964 739	4 032 971	322 057
1991	2 970 232	1 071 385	4 041 617	4 092 368	306 170
1992	3 023 128	1 083 196	4 106 324	4 111 226	301 017
1993	3 062 086	1 103 804	4 165 890	4 158 972	303 102
1994	3 099 081	1 129 101	4 228 182	4 212 592	305 488
1995	3 124 587	1 150 842	4 275 429	4 271 347	299 541
1996	3 174 401	1 166 767	4 341 168	4 328 075	284 789
1997	3 220 446	1 187 071	4 407 517	4 366 009	299 928
1998	3 277 703	1 218 673	4 496 376	4 402 692	281 802
1999	3 338 852	1 241 805	4 580 657	4 447 439	259 576
2000	3 388 123	1 272 824	4 660 947	4 497 488	245 244

Note: À compter de 1989, les accidents hors réseau sont exclus des données. Ceci affecte le nombre de véhicules accidentés.

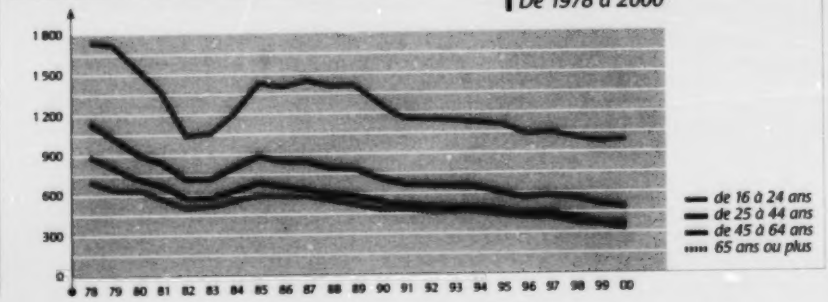
CONDUCTEURS IMPLIQUÉS DANS LES ACCIDENTS MORTELS POUR 10 000 TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE

De 1978 à 2000



CONDUCTEURS IMPLIQUÉS DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS POUR 10 000 TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE

De 1978 à 2000



Ce sont les conducteurs dont l'âge varie de 16 à 24 ans qui montrent le taux le plus élevé d'implication dans les accidents de véhicules routiers pour 10 000 titulaires de permis.

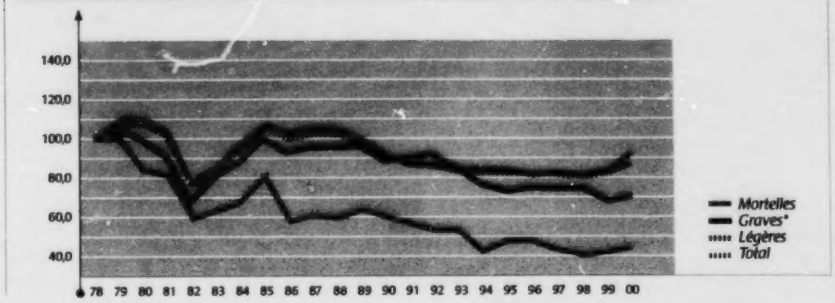
Nombre de conducteurs impliqués selon l'année d'accident et l'âge

De 1978 à 2000

	DANS LES ACCIDENTS MORTELS				DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS			
ANNÉE	GROUPES D'ÂGE				GROUPES D'ÂGE			
	16-24	25-44	45-64	65 ou plus	16-24	25-44	45-64	65 ou plus
1978	834	938	388	88	114 106	172 432	71 376	10 658
1979	865	986	388	80	114 283	158 473	64 367	10 269
1980	745	837	319	75	107 321	146 554	58 784	9 989
1981	629	806	325	79	96 058	139 405	55 363	9 913
1982	448	598	255	71	72 286	122 849	48 913	8 727
1983	494	714	267	57	72 135	126 397	50 278	9 581
1984	498	744	269	75	80 564	143 330	56 453	11 187
1985	563	847	324	87	90 685	162 368	62 117	12 583
1986	414	650	268	72	87 375	159 594	61 596	13 181
1987	444	712	259	78	87 865	161 275	62 016	13 941
1988	393	706	264	92	83 657	156 973	60 845	14 293
1989	423	743	334	106	80 994	157 474	61 550	14 362
1990	368	734	306	89	70 915	144 745	58 439	14 338
1991	336	637	309	100	63 980	137 436	57 921	15 045
1992	296	604	280	112	59 580	133 549	58 522	15 338
1993	284	614	308	84	58 014	132 527	60 786	16 523
1994	250	497	268	121	56 345	130 259	62 575	17 290
1995	265	528	253	106	56 037	122 738	62 326	17 737
1996	261	503	289	115	53 311	112 755	59 102	17 744
1997	223	495	235	93	54 169	115 954	63 574	18 433
1998	214	424	259	84	49 431	104 352	59 414	18 472
1999	252	484	237	125	47 219	95 749	56 180	17 389
2000	251	449	290	94	47 263	91 213	55 164	15 993

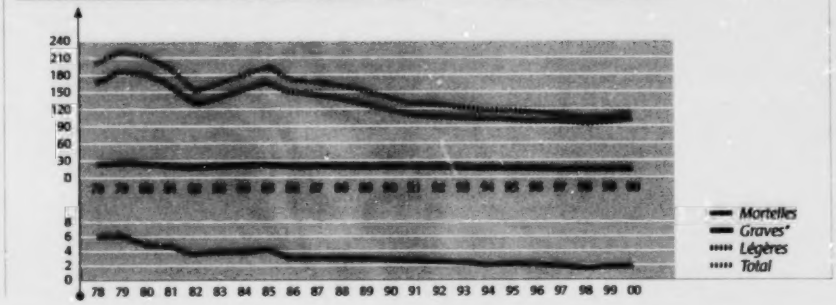
Note: À compter de 1989, ces données excluent les conducteurs impliqués dans les accidents hors réseau.

VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES
(INDICE 1978 = 100) | *De 1978 à 2000*



Depuis 20 ans, on remarque une tendance à la baisse du nombre de victimes d'accidents de véhicules routiers et, plus particulièrement, du nombre de victimes décédées, lequel a chuté de près de 57 p. 100.

VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES, POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION | *De 1978 à 2000*



Nombre de victimes selon l'année d'accident et la nature des blessures

De 1978 à 2000

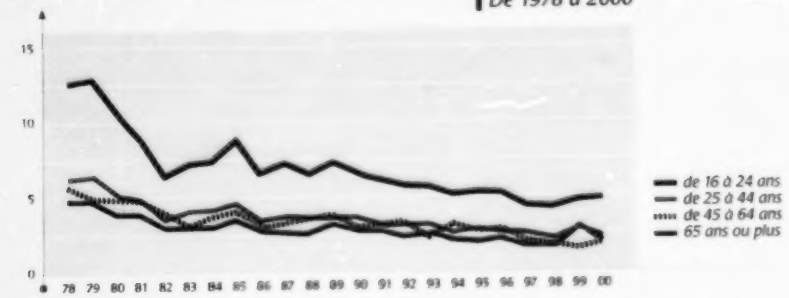
ANNÉE	NOMBRE DE VICTIMES				NOMBRE DE VICTIMES POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION			
	NATURE DES BLESSURES				NATURE DES BLESSURES			
	Mortelles	Graves*	Légères	TOTAL	Mortelles	Graves*	Légères	TOTAL
1978	1 765	7 710	49 813	59 288	6,0	26	169	201
1979	1 792	8 217	54 771	64 780	6,1	28	187	221
1980	1 492	7 685	54 946	64 123	4,9	25	181	211
1981	1 463	7 030	52 155	60 648	4,6	22	164	191
1982	1 081	5 405	39 980	46 466	3,5	18	130	151
1983	1 185	6 321	43 069	50 575	3,8	20	137	161
1984	1 225	6 853	48 304	56 382	3,8	21	151	176
1985	1 386	7 710	54 009	63 105	4,2	23	165	192
1986	1 051	7 106	51 191	59 348	3,0	20	148	171
1987	1 116	7 251	52 797	61 164	3,1	20	145	168
1988	1 091	7 317	52 081	60 489	2,9	19	138	161
1989	1 128	7 198	49 944	58 270	2,9	19	129	150
1990	1 072	6 769	46 156	53 997	2,7	17	116	136
1991	988	6 855	43 635	51 478	2,4	17	108	127
1992	939	6 995	43 099	51 033	2,3	17	105	124
1993	945	6 348	43 018	50 311	2,3	15	103	121
1994	794	5 853	42 348	48 995	1,9	14	100	116
1995	845	5 599	42 251	48 695	2,0	13	99	114
1996	858	5 725	41 319	47 902	2,0	13	95	110
1997	766	5 725	41 454	47 945	1,7	13	94	109
1998	685	5 682	40 649	47 016	1,5	13	90	105
1999	762	5 224	43 075	49 061	1,7	11	94	107
2000	765	5 389	46 087	52 241	1,6	12	99	112

* Blessures nécessitant l'hospitalisation.

Note: À compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

CONDUCTEURS IMPLIQUÉS DANS LES ACCIDENTS MORTELS POUR 10 000 TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE

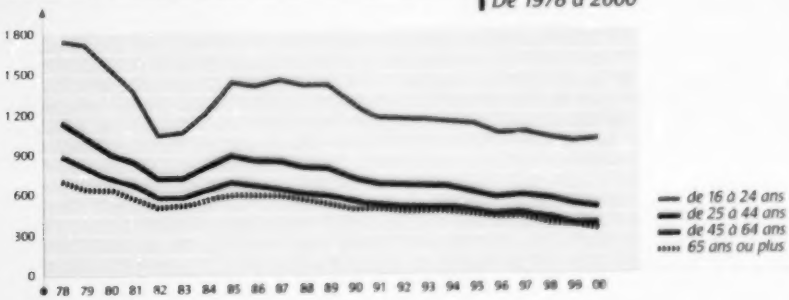
De 1978 à 2000



Ce sont les conducteurs dont l'âge varie de 16 à 24 ans qui montrent le taux le plus élevé d'implication dans les accidents de véhicules routiers pour 10 000 titulaires de permis.

CONDUCTEURS IMPLIQUÉS DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS POUR 10 000 TITULAIRES D'UN PERMIS DE CONDUIRE

De 1978 à 2000



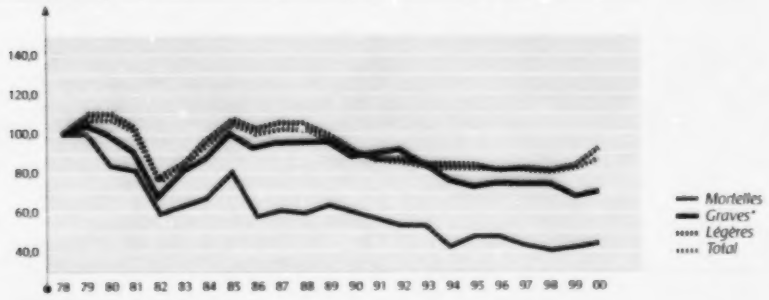
Nombre de conducteurs impliqués selon l'année d'accident et l'âge

De 1978 à 2000

	DANS LES ACCIDENTS MORTELS				DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS			
ANNÉE	GROUPES D'ÂGE				GROUPES D'ÂGE			
	16-24	25-44	45-64	65 ou plus	16-24	25-44	45-64	65 ou plus
1978	834	938	388	88	114 106	172 432	71 376	10 658
1979	865	986	388	80	114 283	158 473	64 367	10 269
1980	745	837	319	75	107 321	146 554	58 784	9 989
1981	629	806	325	79	96 058	139 405	55 363	9 913
1982	448	598	255	71	72 286	122 849	48 913	8 727
1983	494	714	267	57	72 135	126 397	50 278	9 581
1984	498	744	269	75	80 564	143 330	56 453	11 187
1985	563	847	324	87	90 685	162 368	62 117	12 583
1986	414	650	268	72	87 375	159 594	61 596	13 181
1987	444	712	259	78	87 865	161 275	62 016	13 941
1988	393	706	264	92	83 657	156 973	60 845	14 293
1989	423	743	334	106	80 994	157 474	61 550	14 362
1990	368	734	306	89	70 915	144 745	58 439	14 338
1991	336	637	309	100	63 980	137 436	57 921	15 045
1992	296	604	280	112	59 580	133 549	58 522	15 338
1993	284	614	308	84	58 014	132 527	60 786	16 523
1994	250	497	268	121	56 345	130 259	62 575	17 290
1995	265	528	253	106	56 037	122 738	62 326	17 737
1996	261	503	289	115	53 311	112 755	59 102	17 744
1997	223	495	235	93	54 169	115 954	63 574	18 433
1998	214	424	259	84	49 431	104 352	59 414	18 472
1999	252	484	237	125	47 219	95 749	56 180	17 389
2000	251	449	290	94	47 263	91 213	55 164	15 993

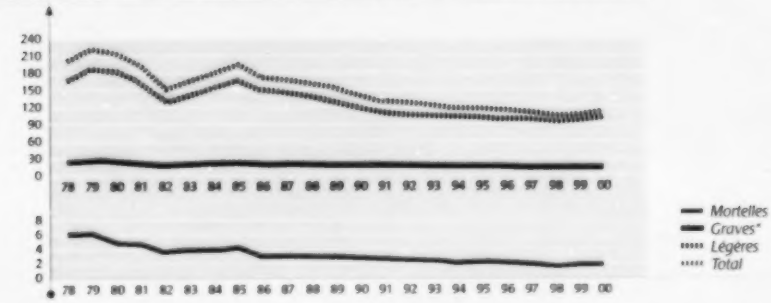
Note: À compter de 1989, ces données excluent les conducteurs impliqués dans les accidents hors réseau.

VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES
(INDICE 1978 = 100) | *De 1978 à 2000*



Depuis 20 ans, on remarque une tendance à la baisse du nombre de victimes d'accidents de véhicules routiers et, plus particulièrement, du nombre de victimes décédées, lequel a chuté de près de 57 p. 100.

VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES, POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION | *De 1978 à 2000*



Nombre de victimes selon l'année d'accident et la nature des blessures

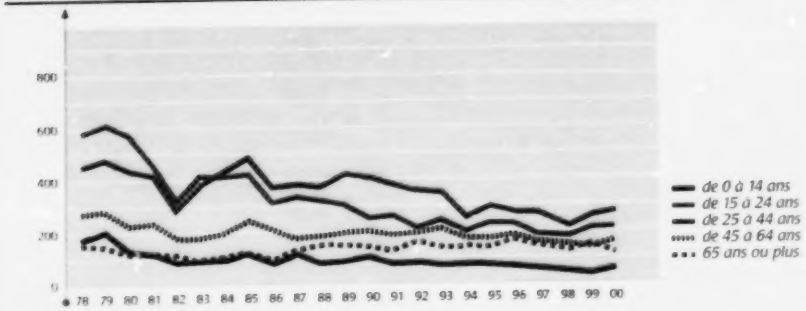
De 1978 à 2000

ANNÉE	NOMBRE DE VICTIMES — NATURE DES BLESSURES				NOMBRE DE VICTIMES POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION — NATURE DES BLESSURES			
	Mortelles	**Graves***	**Légères**	**TOTAL**	**Mortelles**	**Graves***	**Légères**	**TOTAL**
1978	1 765	7 710	49 813	59 288	6,0	26	169	201
1979	1 792	8 217	54 771	64 780	6,1	28	187	221
1980	1 492	7 685	54 946	64 123	4,9	25	181	211
1981	1 463	7 030	52 155	60 648	4,6	22	164	191
1982	1 081	5 405	39 980	46 466	3,5	18	130	151
1983	1 185	6 321	43 069	50 575	3,8	20	137	161
1984	1 225	6 853	48 304	56 382	3,8	21	151	176
1985	1 386	7 710	54 009	63 105	4,2	23	165	192
1986	1 051	7 106	51 191	59 348	3,0	20	148	171
1987	1 116	7 251	52 797	61 164	3,1	20	145	168
1988	1 091	7 317	52 081	60 489	2,9	19	138	161
1989	1 128	7 198	49 944	58 270	2,9	19	129	150
1990	1 072	6 769	46 156	53 997	2,7	17	116	136
1991	988	6 855	43 635	51 478	2,4	17	108	127
1992	939	6 995	43 099	51 033	2,3	17	105	124
1993	945	6 348	43 018	50 311	2,3	15	103	121
1994	794	5 853	42 348	48 995	1,9	14	100	116
1995	845	5 599	42 251	48 695	2,0	13	99	114
1996	858	5 725	41 319	47 902	2,0	13	95	110
1997	766	5 725	41 454	47 945	1,7	13	94	109
1998	685	5 682	40 649	47 016	1,5	13	90	105
1999	762	5 224	43 075	49 061	1,7	11	94	107
2000	765	5 389	46 087	52 241	1,6	12	99	112

* Blessures nécessitant l'hospitalisation.

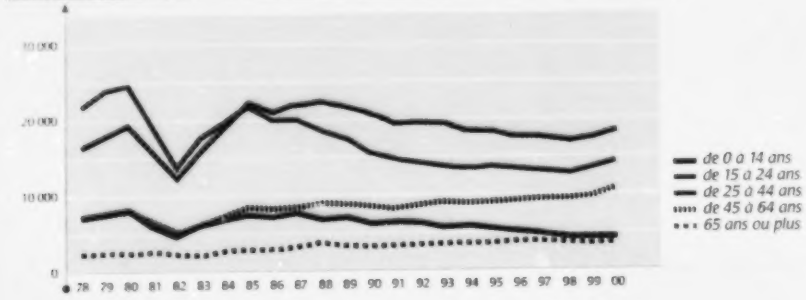
Note: À compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

VICTIMES DÉCÉDÉES SELON L'ÂGE | *De 1978 à 2000*



Avec 64 p. 100 de moins en ce qui concerne les décès, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 0 à 24 ans présente la plus forte réduction du nombre de victimes depuis 1978.

ENSEMBLE DES VICTIMES SELON L'ÂGE | *De 1978 à 2000*



Nombre de victimes selon l'année d'accident et l'âge

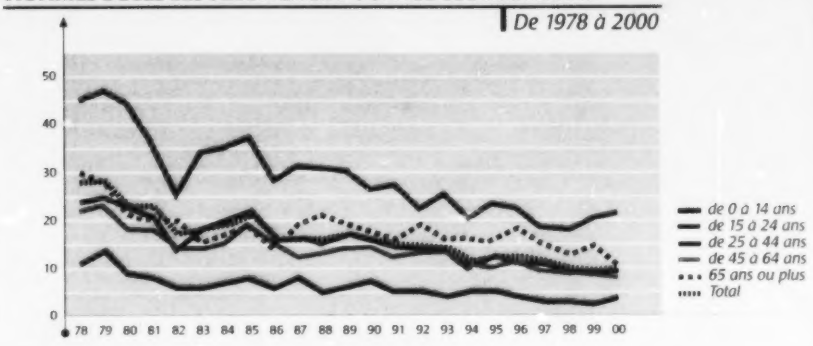
De 1978 à 2000

	VICTIMES DÉCÉDÉES						ENSEMBLE DES VICTIMES					
ANNÉE	GROUPES D'ÂGE						GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL
1978	168	577	445	270	151	1 765	7 067	21 640	16 305	7 119	2 267	59 288
1979	197	609	471	277	146	1 792	7 513	23 953	17 618	7 555	2 376	64 780
1980	127	568	430	222	115	1 492	7 984	24 550	19 282	8 003	2 292	64 123
1981	114	458	413	230	115	1 463	5 842	19 236	15 820	6 775	2 453	60 648
1982	84	311	280	173	114	1 081	4 543	13 492	12 167	5 033	2 088	46 466
1983	89	409	377	174	90	1 185	5 941	17 538	15 852	6 132	2 102	50 575
1984	90	407	421	191	107	1 225	6 708	19 913	19 369	6 999	2 526	56 382
1985	108	418	478	242	120	1 386	7 251	21 711	22 087	8 269	2 722	63 105
1986	77	311	361	199	93	1 051	7 046	19 937	20 795	7 992	2 628	59 348
1987	111	330	371	168	127	1 116	7 383	19 907	21 833	8 254	2 868	61 164
1988	75	313	368	177	146	1 091	6 673	18 526	22 060	8 808	3 554	60 489
1989	82	295	406	188	138	1 128	6 769	17 304	21 394	8 626	3 165	58 270
1990	96	246	390	192	136	1 072	6 023	15 441	20 425	8 202	3 072	53 997
1991	71	254	359	176	121	988	6 119	14 393	19 259	8 011	3 072	51 478
1992	71	203	323	180	155	939	5 967	13 798	19 122	8 350	3 177	51 033
1993	62	231	321	194	132	945	5 509	13 342	18 979	8 619	3 299	50 311
1994	65	186	232	164	136	794	5 462	13 085	17 985	8 539	3 370	48 995
1995	64	217	268	154	130	845	5 112	13 198	17 752	8 631	3 429	48 695
1996	58	215	251	172	156	858	4 863	13 049	17 154	8 696	3 571	47 902
1997	48	176	249	144	141	766	4 763	12 743	17 089	9 105	3 677	47 945
1998	46	169	201	138	130	685	4 634	12 448	16 644	9 149	3 610	47 016
1999	39	205	226	140	147	762	4 571	13 264	17 144	9 561	3 989	49 061
2000	50	208	234	154	110	765	4 565	14 322	18 191	10 570	4 033	52 241

Note: Les victimes pour lesquelles l'âge n'a pu être déterminé sont incluses dans les totaux. De plus, à compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

VICTIMES DÉCÉDÉES SELON L'ÂGE POUR 100 000 HABITANTS

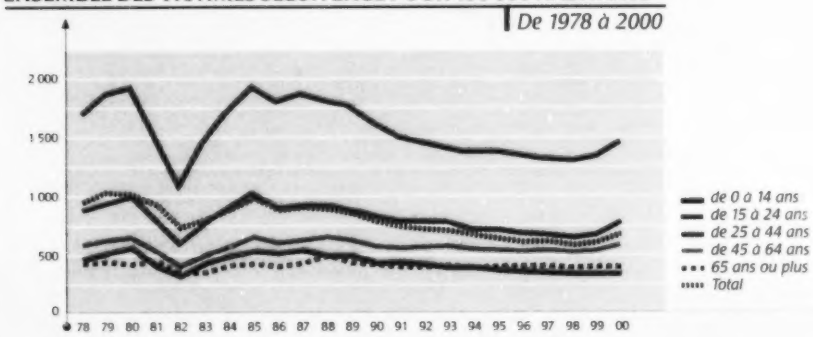
De 1978 à 2000



Malgré une nette amélioration depuis 1978, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 15 à 24 ans présente toujours le taux le plus élevé de victimes d'accidents de véhicules routiers pour 100 000 habitants.

ENSEMBLE DES VICTIMES SELON L'ÂGE POUR 100 000 HABITANTS

De 1978 à 2000



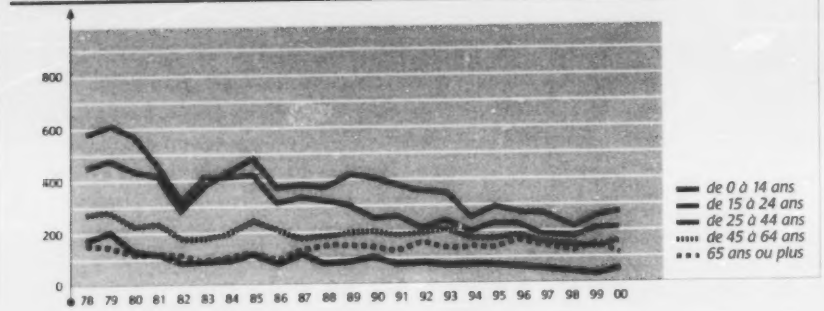
Nombre de victimes pour 100 000 habitants selon l'âge

De 1978 à 2000

	VICTIMES DÉCÉDÉES						ENSEMBLE DES VICTIMES					
ANNÉE	GROUPES D'ÂGE						GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL
1978	11	45	24	22	30	28	481	1 693	892	588	445	942
1979	14	47	25	23	28	28	524	1 868	945	619	450	1 024
1980	9	44	23	18	21	23	568	1 921	1 012	652	420	1 008
1981	8	36	21	18	20	23	419	1 522	805	544	432	942
1982	6	25	14	14	20	17	328	1 091	602	401	358	717
1983	6	34	18	14	15	18	433	1 459	765	485	350	777
1984	7	35	20	15	17	19	491	1 711	914	548	411	862
1985	8	37	22	19	19	21	532	1 929	1 019	642	430	960
1986	6	28	16	15	14	16	515	1 807	905	603	402	879
1987	8	31	16	12	19	16	540	1 867	931	614	424	899
1988	5	31	15	13	21	16	489	1 806	924	643	509	883
1989	6	30	17	13	19	16	495	1 748	884	617	439	845
1990	7	26	16	13	18	15	441	1 604	834	575	413	777
1991	5	26	15	12	15	14	436	1 485	782	547	393	727
1992	5	21	13	12	19	13	424	1 429	774	554	395	713
1993	4	24	13	13	16	13	391	1 382	770	558	399	698
1994	5	19	9	10	16	11	388	1 349	731	537	397	673
1995	5	22	11	9	15	12	365	1 351	723	529	393	664
1996	4	22	10	10	17	12	349	1 325	701	519	398	648
1997	3	18	10	8	15	10	344	1 282	702	529	399	643
1998	3	17	8	8	14	9	335	1 244	689	517	383	626
1999	3	20	9	8	15	10	332	1 320	716	524	416	649
2000	4	21	10	8	11	10	332	1 427	766	561	413	686

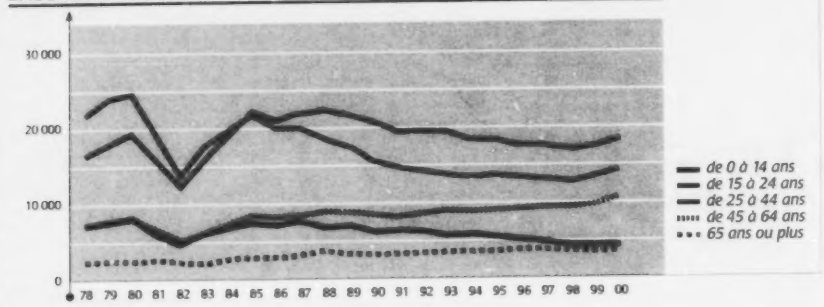
Note: À compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

VICTIMES DÉCÉDÉES SELON L'ÂGE | *De 1978 à 2000*



Avec 64 p. 100 de moins en ce qui concerne les décès, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 0 à 24 ans présente la plus forte réduction du nombre de victimes depuis 1978.

ENSEMBLE DES VICTIMES SELON L'ÂGE | *De 1978 à 2000*



Nombre de victimes selon l'année d'accident et l'âge

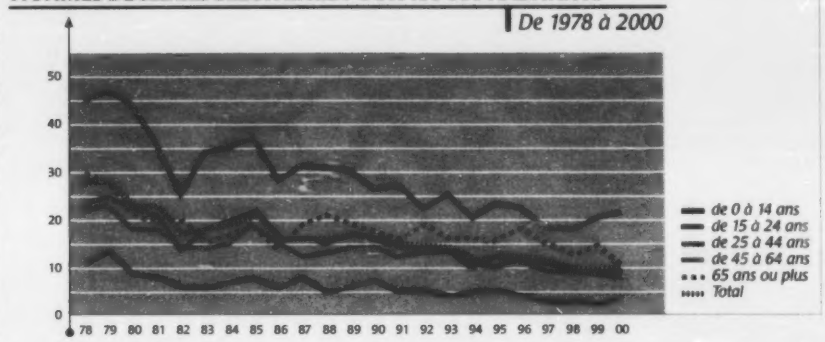
De 1978 à 2000

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES — GROUPES D'ÂGE						ENSEMBLE DES VICTIMES — GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL
1978	168	577	445	270	151	1 765	7 067	21 640	16 305	7 119	2 267	59 288
1979	197	609	471	277	146	1 792	7 513	23 953	17 618	7 555	2 376	64 780
1980	127	568	430	222	115	1 492	7 984	24 550	19 282	8 003	2 292	64 123
1981	114	458	413	230	115	1 463	5 842	19 236	15 820	6 775	2 453	60 648
1982	84	311	280	173	114	1 081	4 543	13 492	12 167	5 033	2 088	46 466
1983	89	409	377	174	90	1 185	5 941	17 538	15 852	6 132	2 102	50 575
1984	90	407	421	191	107	1 225	6 708	19 913	19 369	6 999	2 526	56 382
1985	108	418	478	242	120	1 386	7 251	21 711	22 087	8 269	2 722	63 105
1986	77	311	361	199	93	1 051	7 046	19 937	20 795	7 992	2 628	59 348
1987	111	330	371	168	127	1 116	7 383	19 907	21 833	8 254	2 868	61 164
1988	75	313	368	177	146	1 091	6 673	18 526	22 060	8 808	3 554	60 489
1989	82	295	406	188	138	1 128	6 769	17 304	21 394	8 626	3 165	58 270
1990	96	246	390	192	136	1 072	6 023	15 441	20 425	8 202	3 072	53 997
1991	71	254	359	176	121	988	6 119	14 393	19 259	8 011	3 072	51 478
1992	71	203	323	180	155	939	5 967	13 798	19 122	8 350	3 177	51 033
1993	62	231	321	194	132	945	5 509	13 342	18 979	8 619	3 299	50 311
1994	65	186	232	164	136	794	5 462	13 085	17 985	8 539	3 370	48 995
1995	64	217	268	154	130	845	5 112	13 198	17 752	8 631	3 429	48 695
1996	58	215	251	172	156	858	4 863	13 049	17 154	8 696	3 571	47 902
1997	48	176	249	144	141	766	4 763	12 743	17 089	9 105	3 677	47 945
1998	46	169	201	138	130	685	4 634	12 448	16 644	9 149	3 610	47 016
1999	39	205	226	140	147	762	4 571	13 264	17 144	9 561	3 989	49 061
2000	50	208	234	154	110	765	4 565	14 322	18 191	10 570	4 033	52 241

Note: Les victimes pour lesquelles l'âge n'a pu être déterminé sont incluses dans les totaux. De plus, à compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

VICTIMES DÉCÉDÉES SELON L'ÂGE POUR 100 000 HABITANTS

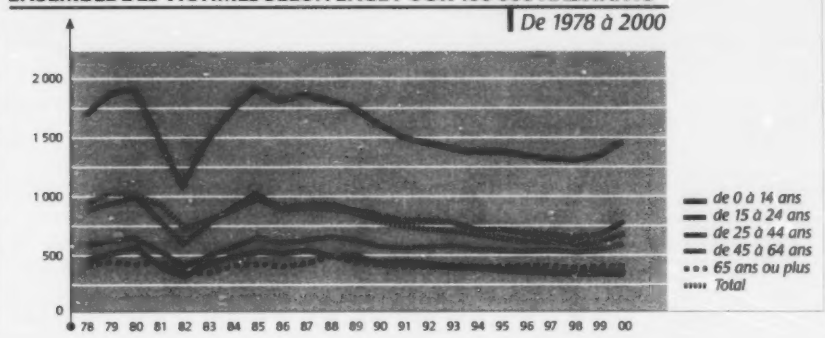
De 1978 à 2000



Malgré une nette amélioration depuis 1978, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 15 à 24 ans présente toujours le taux le plus élevé de victimes d'accidents de véhicules routiers pour 100 000 habitants.

ENSEMBLE DES VICTIMES SELON L'ÂGE POUR 100 000 HABITANTS

De 1978 à 2000



Nombre de victimes pour 100 000 habitants selon l'âge

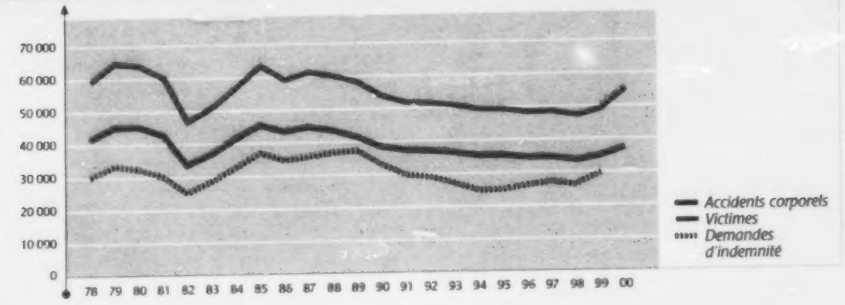
De 1978 à 2000

	VICTIMES DÉCÉDÉES						ENSEMBLE DES VICTIMES					
ANNÉE	GROUPES D'ÂGE						GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL
1978	11	45	24	22	30	28	481	1 693	892	588	445	942
1979	14	47	25	23	28	28	524	1 868	945	619	450	1 024
1980	9	44	23	18	21	23	568	1 921	1 012	652	420	1 008
1981	8	36	21	18	20	23	419	1 522	805	544	432	942
1982	6	25	14	14	20	17	328	1 091	602	401	358	717
1983	6	34	18	14	15	18	433	1 459	765	485	350	777
1984	7	35	20	15	17	19	491	1 711	914	548	411	862
1985	8	37	22	19	19	21	532	1 929	1 019	642	430	960
1986	6	28	16	15	14	16	515	1 807	905	603	402	879
1987	8	31	16	12	19	16	540	1 867	931	614	424	899
1988	5	31	15	13	21	16	489	1 806	924	643	509	883
1989	6	30	17	13	19	16	495	1 748	884	617	439	845
1990	7	26	16	13	18	15	441	1 604	834	575	413	777
1991	5	26	15	12	15	14	436	1 485	782	547	393	727
1992	5	21	13	12	19	13	424	1 429	774	554	395	713
1993	4	24	13	13	16	13	391	1 382	770	558	399	698
1994	5	19	9	10	16	11	388	1 349	731	537	397	673
1995	5	22	11	9	15	12	365	1 351	723	529	393	664
1996	4	22	10	10	17	12	349	1 325	701	519	398	648
1997	3	18	10	8	15	10	344	1 282	702	529	399	643
1998	3	17	8	8	14	9	335	1 244	689	517	383	626
1999	3	20	9	8	15	10	332	1 320	716	524	416	649
2000	4	21	10	8	11	10	332	1 427	766	561	413	686

Note: À compter de 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

La tendance à la baisse des demandes d'indemnité, des victimes et des accidents avec dommages corporels des dernières années est quelque peu ternie par l'augmentation du nombre d'accidents avec dommages corporels de deux dernières années. Toutefois, sur une longue période, la tendance demeure.

NOMBRE D'ACCIDENTS AVEC DOMMAGES CORPORELS, DE VICTIMES ET DE DEMANDES D'INDEMNITÉ | *De 1978 à 2000*



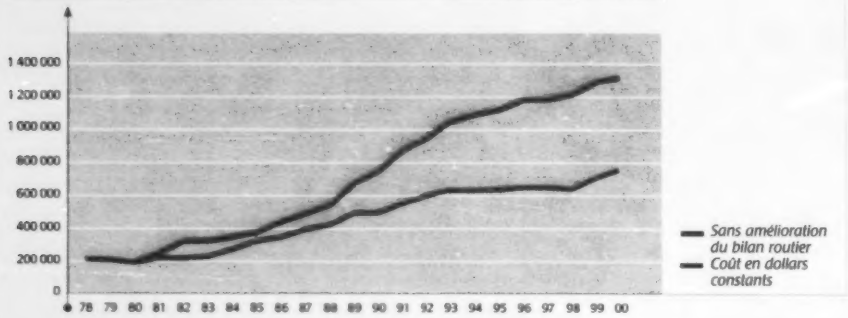
Nombre d'accidents avec dommages corporels, de victimes et de demandes d'indemnité

De 1978 à 2000

ANNÉES	ACCIDENTS CORPORELS	VICTIMES	DEMANDES D'INDEMNITÉ
1978	41 921	59 288	30 105
1979	45 462	64 780	33 633
1980	45 483	64 123	32 336
1981	43 080	60 648	30 408
1982	33 915	46 466	25 179
1983	36 872	50 575	28 722
1984	41 100	56 382	33 018
1985	45 663	63 105	37 885
1986	43 371	59 348	36 418
1987	44 807	61 164	36 915
1988	43 846	60 489	37 887
1989	41 539	58 270	38 248
1990	38 599	53 997	34 715
1991	37 034	51 478	30 974
1992	36 755	51 033	30 239
1993	36 043	50 311	28 627
1994	35 086	48 995	26 564
1995	34 877	48 695	26 841
1996	34 116	47 902	27 010
1997	34 112	47 945	28 278
1998	33 328	47 016	27 756
1999	34 710	49 061	29 945
2000	36 871	52 241	N.D.

Note: À compter de 1989, les accidents hors réseau et les victimes de ces accidents sont exclus de ces données. Les demandes d'indemnité sont regroupées selon l'année de l'accident et non selon la date de réception de la demande. La loi prévoit un délai de trois ans pour faire parvenir une demande d'indemnité à la Société. Ce délai fait en sorte qu'au moment de la lecture du fichier au 28 février 2001, la compilation des demandes d'indemnité pour l'année 2000 n'est pas encore complétée.

LE COÛT LIÉ À L'INDEMNISATION



Les indemnités versées à une victime par la Société peuvent s'étaler sur plusieurs années. Les séries de paiements pour chacune des victimes sont évaluées à un montant unique payable à la date d'accident. Les montants uniques relatifs aux accidents d'une année sont additionnés et ils constituent le coût réel (frais d'administration inclus) de l'année. Le tableau montre la façon dont le coût aurait évolué sans amélioration du bilan routier (c'est-à-dire amélioration du taux de victimes par 10 000 titulaires de permis).

Au fil des ans, la Société a dû assumer des frais additionnels :

- *60 millions de dollars par année à partir de 1986 pour les frais de santé;*
- *37 millions de dollars par année à partir de 1989 pour les frais de transport par ambulance.*

Ces frais sont indexés annuellement.

Coût lié à l'indemnisation tel qu'évalué (1)

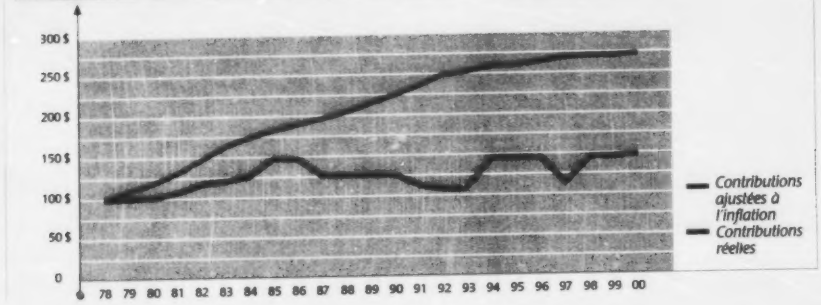
Au 1er juillet de l'année d'accident.
(en millions de dollars)

ANNÉE D'ACCIDENT	COÛT EN DOLLARS CONSTANTS	SANS AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER*	DIFFÉRENCE
1978	503,1	536,7	-33,6
1979	492,8	492,8	0,0
1980	435,1	453,4	-18,4
1981	451,3	510,6	-59,2
1982	360,0	542,7	-182,6
1983	375,7	530,0	-154,3
1984	418,1	540,5	-122,5
1985	493,0	572,3	-79,3
1986	482,4	610,0	-127,6
1987	527,2	658,6	-131,5
1988	523,2	678,2	-155,0
1989	579,1	794,7	-215,6
1990	496,7	751,6	-254,9
1991	573,9	924,4	-350,5
1992	600,7	980,4	-379,7
1993	644,9	1 080,1	-435,2
1994	661,4	1 152,1	-490,7
1995	657,2	1 168,0	-510,8
1996	650,4	1 190,7	-540,2
1997	648,5	1 196,5	-548,0
1998	637,0	1 208,4	-571,5
1999	705,5	1 295,8	-590,2
2000	745,5	1 300,3	-554,8

(•): Année de base: 1979

(1): Coût calculé sur la base d'un taux de rendement net de 3,75%.

ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE (POUR LE CONDUCTEUR D'UN VÉHICULE DE PROMENADE)



En 1978, les contributions d'assurance, perçues à même le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules de promenade, s'élevaient à 99 $. Si ce montant avait été indexé au coût de la vie, il s'élèverait à 276 $ en 2000 alors que, dans les faits, il ne s'élève qu'à 142 $. Les contributions d'assurance ont pu être maintenues à ce niveau raisonnable en raison de trois facteurs :

- *l'évolution favorable des taux d'intérêt et de l'inflation, au cours des dernières années;*
- *la stratégie promotionnelle et l'intégration des efforts de prévention qui ont permis une amélioration du bilan routier;*
- *le nombre de victimes qui, à long terme, s'est révélé moins élevé que ce qui avait été prévu.*

Évolution des contributions d'assurance

Pour le conducteur d'un véhicule de promenade

ANNÉE	PERMIS	IMMATRICULATION	TOTAL	TAUX D'INFLATION	99 $ AJUSTÉS À L'INFLATION
1978	14 $	85 $	99 $		99 $
1979	14 $	85 $	99 $	9,0 %	108 $
1980	14 $	85 $	99 $	9,0 %	118 $
1981	19 $	85 $	104 $	9,9 %	129 $
1982	19 $	95 $	114 $	12,3 %	145 $
1983	23 $	95 $	118 $	11,2 %	161 $
1984	28 $	95 $	123 $	6,7 %	172 $
1985	31 $	114 $	145 $	4,4 %	180 $
1986	31 $	114 $	145 $	4,0 %	187 $
1987	25 $	99 $	124 $	4,1 %	195 $
1988	25 $	99 $	124 $	4,4 %	203 $
1989	25 $	99 $	124 $	4,1 %	212 $
1990	25 $	99 $	124 $	4,8 %	222 $
1991	25 $	85 $	110 $	4,8 %	232 $
1992	20 $	85 $	105 $	5,8 %	246 $
1993	20 $	85 $	105 $	1,8 %	250 $
1994	25 $	117 $	142 $	1,9 %	255 $
1995	25 $	117 $	142 $	0,5 %	256 $
1996	25 $	117 $	142 $	1,8 %	261 $
1997	25 $	87 $	112 $	1,5 %	265 $
1998	25 $	117 $	142 $	1,9 %	270 $
1999	25 $	117 $	142 $	0,9 %	272 $
2000	25 $	117 $	142 $	1,6 %	276 $

Les montants indiqués pour les années 1985 et suivantes incluent une taxe de 9 p. 100 qui est versée au ministère du Revenu. Depuis 1992, le montant du permis est celui qui est appliqué à un conducteur ayant moins que 4 points d'inaptitude à son dossier.

Le taux d'inflation est calculé selon la moyenne de l'IPC pour la période de novembre à octobre de chaque année. Les taux servent aussi à revaloriser les indemnités versées par la Société.

2000

n
routier

Depuis le mois de janvier 1991, la Société est chargée de vérifier, sur l'ensemble du territoire québécois, la conformité aux lois et aux règlements en vigueur des véhicules qui font du transport routier de personnes et de marchandises.

Le 24 septembre 1999, le ministre des Transports a annoncé la création, au sein de la Société de l'assurance automobile, d'une Agence du contrôle routier pour assumer, de manière exclusive, la responsabilité du contrôle routier. Relevant de la Vice-présidence au contrôle routier, cette nouvelle entité a été mise en place au cours de l'année 2000. La création de cette agence s'inscrit dans le prolongement du modèle de gestion mis en place par le gouvernement du Québec au cours des dernières années pour privilégier l'atteinte de résultats mesurables sur le plan de la qualité du service et de la productivité. Ce modèle s'appuie sur un cadre de gestion qui favorise l'imputabilité des gestionnaires tout en offrant une plus grande latitude de gestion. En misant sur ce mode de gestion par résultats, le nouveau Contrôle routier Québec devrait permettre de maximaliser les opérations de contrôle routier.

EN 2000, LE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

... a intensifié les opérations de contrôle en concentrant ses efforts plus particulièrement sur l'état mécanique des véhicules lourds;

... a conçu des stratégies visant à rendre plus efficace le contrôle sur route, notamment par des opérations thématiques orientées, par exemple, sur le type de transport ou, encore, sur une norme réglementaire particulière;

...a terminé, dans une proportion de 80 p. 100 du territoire québécois, l'informatisation des véhicules des contrôleurs routiers en les équipant d'un ordinateur et d'une imprimante, ce qui permet de faire les contrôles directement dans les véhicules de patrouille et de produire mécaniquement les différents documents liés aux infractions;

...a commencé à mettre en place un projet de commerce électronique dont la première phase touche les activités de vérification mécanique. Ce virage, qui s'échelonnera sur plusieurs années, vise à permettre aux mandataires en vérification mécanique de transmettre, par Internet, les certificats de vérification mécanique (CVM), ce qui réduira les délais de transmission et de transcription de l'information, et permettra d'offrir un meilleur service à la clientèle.

LES MINISTÈRES ET LES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX AVEC LESQUELS LA VICE-PRÉSIDENCE AU CONTRÔLE ROUTIER A CONCLU DES ENTENTES

Au 31 décembre 2000, la Vice-présidence au contrôle routier avait conclu une entente avec les trois ministères ou organismes suivants :

- la Société de l'assurance automobile du Québec;
- le ministère des Transports;
- le ministère du Revenu.

Les lois relatives au transport routier

Les lois pour lesquelles la Vice-présidence au contrôle routier a conclu une entente avec les ministères et organismes désignés par le gouvernement du Québec sont les suivantes :

Code de la sécurité routière;

Loi concernant la taxe sur les carburants (chapitre T-1);

Loi sur les transports par taxi (chapitre T-11.1);

Loi sur les transports (chapitre T-12);

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Les rôles et les responsabilités des principaux acteurs du milieu

La mise en place du Contrôle routier Québec a provoqué l'obligation de redéfinir la fonction et les responsabilités des différentes autorités qui doivent exercer un rôle dans le contrôle routier au Québec. Ainsi, le ministre des Transports est celui qui répond, à l'Assemblée nationale, des activités de la Vice-présidence au contrôle routier (VPCR) et qui en approuve les orientations et les objectifs opérationnels.

Le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec a la responsabilité d'approuver la Convention de performance et d'imputabilité de la Vice-présidence au contrôle routier, son plan d'action annuel ainsi que son rapport de gestion annuel, trois documents que le vice-président au contrôle routier doit également veiller à rendre publics. De plus, le président-directeur général nomme les membres du comité consultatif, lequel assume la responsabilité de formuler des avis en matière d'activités opérationnelles, de cibles de résultats et d'indicateurs de performance. Ces avis permettent aussi d'améliorer les pratiques dans le domaine des opérations du contrôle routier.

Le comité consultatif regroupe le personnel suivant :

- le vice-président au contrôle routier (président du comité);
- un représentant du ministère des Transports du Québec;
- un représentant du ministère du Revenu du Québec;
- un représentant de la Société de l'assurance automobile du Québec (VPSR);
- trois représentants de l'industrie du transport de marchandises;
- deux représentants de l'industrie du transport de personnes;
- un représentant des utilisateurs des services du transport routier;
- deux représentants des municipalités;
- les représentants de la Commission des transports du Québec.

Par ailleurs, le conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec a la responsabilité d'approuver le budget annuel et les ressources de la Vice-présidence au contrôle routier.

Le vice-président au contrôle routier a autorité sur la gestion de la Vice-présidence, sur ses activités quotidiennes et sur l'utilisation des budgets qui lui sont confiés. De plus, il s'assure que la Vice-présidence est représentée aux différentes tables de concertation mises sur pied par des organismes gouvernementaux ou par l'industrie du transport, ou par les deux à la fois, en matière de sécurité routière et de transport routier. Par ailleurs, il voit à ce que le plan opérationnel pluriannuel soit préparé en relation avec les orientations opérationnelles établies en fonction des besoins de ses clients.

Les véhicules assujettis au contrôle

Depuis l'adoption de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la compétence du Contrôle routier Québec s'étend à l'ensemble des personnes qui mettent en circulation ou qui utilisent des véhicules lourds au Québec, ainsi qu'à celles qui exploitent des taxis ou des limousines. De façon générale, l'appellation « véhicule lourd » désigne :

- tout véhicule routier, motorisé ou non, ou tout ensemble de véhicules routiers dont la masse nette est supérieure à 3 000 kg, à l'exception des véhicules-outils;
- tout autobus, tout minibus et toute dépanneuse;
- tout véhicule qui transporte des matières dangereuses en quantité suffisante pour nécessiter l'apposition de plaques indiquant le danger.

Les types de transport

Les utilisateurs des véhicules assujettis au contrôle peuvent se répartir en fonction de la nature du transport effectué. Ainsi, le « transport par camion » inclut tout type de transport de biens ou de marchandises fait au moyen d'un camion. Le transport d'un équipement fixé en permanence sur le véhicule et le dépannage sont également associés à ce groupe. Environ 131 000 camions lourds circulent au Québec; parmi ceux-ci, un peu plus de 20 000 relèvent d'une autre compétence que celle du Québec.

Quant au « transport de personnes », il inclut le transport par autobus ou par minibus, ainsi que le transport en taxi ou en limousine. On compte environ 16 000 autobus et minibus qui circulent au Québec; parmi ceux-ci, environ 1 000 relèvent d'une autre compétence que celle du Québec. En ce qui concerne les taxis et les limousines, leur nombre est d'un peu plus de 8 000.

Les personnes visées par les activités de contrôle

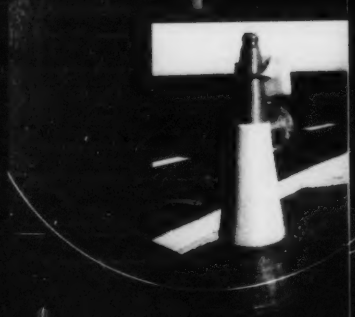
La Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds vise, de façon particulière, deux types d'utilisateurs de véhicules lourds. Le premier type est constitué par les propriétaires de véhicules. À ceux-ci, sont également associées les personnes qui louent un véhicule lourd pour plus d'un an, et celles qui acquièrent un véhicule lourd par l'intermédiaire d'un crédit-bail.

Le second type est constitué par les exploitants de véhicules lourds. Ces derniers utilisent des véhicules lourds dans l'une ou l'autre des situations suivantes : ils offrent des services de transport de personnes ou de biens; ils offrent des services de dépannage; ils exploitent des véhicules lourds pour leurs propres besoins, ou bien comme un outil ou comme un équipement.

Une même personne ou entreprise peut être à la fois le propriétaire et l'exploitant.

Le Registre des propriétaires et exploitants de la Commission des transports comprend près de 56 415 inscriptions, réparties comme suit :

- 49 918 propriétaires et exploitants inscrits sont du Québec;
- 4 319 propriétaires et exploitants inscrits proviennent d'une autre province canadienne;
- 2 176 propriétaires et exploitants inscrits sont des États-Unis;
- 2 propriétaires et exploitants inscrits proviennent d'ailleurs.



ités
routier

LES OBJECTIFS DE CONTRÔLE

Les activités de contrôle routier permettent de poursuivre les grands objectifs suivants :

- **l'amélioration de la sécurité des usagers de la route;**
- **la protection du réseau routier québécois;**
- **le maintien de l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.**

LES RÈGLES D'ACTION

Pour atteindre les objectifs précités, le Contrôle routier Québec a retenu six grandes règles d'action :

- la vérification rigoureuse du respect des lois et des règlements, autant sur la route qu'en entreprise;
- l'application de la politique de conformité selon laquelle tout conducteur doit se conformer et tout véhicule en infraction doit être conforme aux lois et aux règlements en vigueur, avant de reprendre la route, et ce, dans le respect de diverses normes;
- la complémentarité des activités de contrôle sur la route par rapport aux interventions en entreprise;
- l'utilisation optimale des postes de contrôle et une bonne connaissance du trafic routier;
- la concertation avec les organismes qui légifèrent en matière de transport routier et avec les administrations limitrophes;
- la mise à contribution des partenaires qui exécutent des actions complémentaires aux activités de contrôle de l'Agence du contrôle routier.

LES PARTENAIRES

La Vice-présidence au contrôle routier exerce son rôle de responsable du contrôle routier en collaboration avec quatre principaux partenaires :

- la Sûreté du Québec;
- les différents corps policiers municipaux;
- la Vice-présidence à la Sécurité routière;
- la Commission des transports du Québec.

En exerçant des vérifications dans le domaine des véhicules lourds, les services municipaux de police et la Sûreté du Québec accomplissent des actions complémentaires aux activités de contrôle du Contrôle routier Québec. La surveillance liée aux règles de la circulation, comme le respect des limites de vitesse, et celle qui est liée au Code criminel, comme les tests pour vérifier l'alcoolémie, constituent des exemples d'actions qui sont assumées par les policiers et qui sont complémentaires aux activités de contrôle exercées par la Vice-présidence au contrôle routier.

La Vice-présidence à la sécurité routière est responsable de la politique d'évaluation relative aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL). La Commission des transports du Québec, quant à elle, est chargée d'analyser les dossiers de comportement des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la matière à traiter relativement à ces dossiers étant entretenue principalement par la Vice-présidence au contrôle routier.

Contrôle routier Québec est représenté aux comités régionaux de transport routier. Ces comités regroupent des représentants de la Société, de la Sûreté du Québec, des différents services de police municipaux de la région visée, et de différents organismes engagés dans le transport routier au Québec, tels que le ministère des Transports, l'Association des directeurs de police et pompiers du Québec, la Gendarmerie royale du Canada, et les municipalités régionales de comté.

Ces comités régionaux permettent d'harmoniser les actions du Contrôle routier Québec avec celles des services policiers pour maximiser les effets du contrôle routier sur tout le territoire québécois.

LA PRIORITÉ DE CONTRÔLE EN 2000

En 2000, le Contrôle routier Québec a reconduit la priorité qu'il accorde au contrôle de l'état mécanique des véhicules lourds. Les résultats des enquêtes sur le taux de conformité, lesquelles ont été menées en 1996 et en 1997, le dépôt d'un rapport sur l'incidence des défectuosités mécaniques dans les accidents impliquant des véhicules lourds, lequel a été commandé par la Société, ainsi que les résultats des opérations de contrôle, ont permis de confirmer que ce secteur demeure précaire et qu'il faut poursuivre des interventions particulières dans ce domaine.

Ainsi, en intensifiant le contrôle de l'état mécanique des véhicules lourds, le Contrôle routier Québec a appliqué le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules lourds, lequel est entré en vigueur le 24 décembre 1998. Cela a permis de porter à 66 p. 100 le taux des vérifications mécaniques effectuées sur route par rapport à 61 p. 100 en 1999.

LES CONTRÔLES SUR LA ROUTE

Sur la route, la surveillance des normes relatives à l'ensemble des dispositions du Code de la sécurité routière et des autres lois pour lesquelles une responsabilité a été déléguée au Contrôle routier Québec, est exercée par les contrôleurs routiers. Ces derniers doivent procéder à une vérification rigoureuse du respect des normes de vérification mécanique, qui sont de plus en plus complexes, ce qui augmente d'autant le temps requis pour faire un travail de qualité, lequel a presque doublé depuis 1999.

En interceptant et en vérifiant le véhicule ou, encore, en examinant les documents, fiches et rapports du conducteur et du propriétaire et exploitant de véhicules lourds, les contrôleurs routiers peuvent ainsi obtenir l'assurance que la loi et la réglementation sont respectées. Pour faire appliquer le Code de la sécurité routière et les autres lois liées au transport routier, les contrôleurs routiers exercent les pouvoirs d'agents de la paix. Ils exercent également des pouvoirs de constables spéciaux afin que les entreprises extraprovinciales appliquent, au Québec, la loi relative au transport routier. Les interceptions et les vérifications peuvent se faire à un site de contrôle – poste, aire, frontière –, ou à tout autre endroit présent sur le réseau routier.

BIBLIOTHÈQUE & ARCHIVES
JAN. 2001

LA VÉRIFICATION DU RESPECT DU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DES AUTRES LOIS

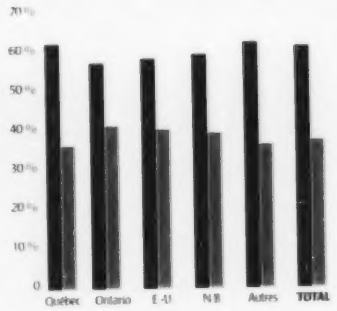
Au cours de l'année 2000, les contrôleurs routiers ont vérifié 90 834 véhicules, comparativement à 83 299 en 1999, ce qui représente une augmentation de 9 p. 100 des véhicules vérifiés. Parmi ces véhicules, 90 p. 100 étaient immatriculés au Québec, tandis que 4,8 p. 100 provenaient de l'Ontario, 2 p. 100, des États-Unis, 1,6 p. 100, du Nouveau-Brunswick et 1,6 p. 100, des autres provinces canadiennes. Le taux de conformité des véhicules québécois qui ont été vérifiés était de 63 p. 100, par rapport à 59 p. 100 pour les véhicules en provenance des autres provinces du Canada et des États-Unis.

Parmi les 90 834 véhicules vérifiés, 56 603, ou 62 p. 100, étaient conformes aux lois et règlements en vigueur. En ce qui concerne les 34 231 véhicules qui n'étaient pas conformes aux normes, 31 348 constats d'infraction et avertissements ont été délivrés, soit 28 594 infractions relatives au Code de la sécurité routière, 298 avis de vérification mécanique, 2 115 infractions – y compris 1 498 infractions à la Loi sur les propriétaires et exploitants de véhicules lourds –, et 57 avertissements de 48 et de 72 heures relatifs aux différentes lois du transport et 284 infractions à la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Depuis le 1er août 1999, il n'est plus possible de délivrer des avis de 48 heures en vertu du Code de la sécurité routière. Au moment où l'infraction est constatée, il faut appliquer la politique de conformité; en conséquence, le conducteur pris en défaut ne peut reprendre la route s'il est dans l'impossibilité de se conformer à la réglementation, ni son véhicule si celui-ci n'est pas conforme à

CONFORMITÉ DES VÉHICULES VÉRIFIÉS SUR LA ROUTE SELON LA PROVENANCE ET SELON LA CONFORMITÉ

	Conformes	%	Non conformes	%
Québec *81 746*	51 201	63	30 545	37
Ontario *4 371*	2 536	58	1 835	42
États-Unis *1 807*	1 072	59	735	41
Nouveau-Brunswick *1 493*	897	60	596	40
Autres *1 417*	897	63	520	37
TOTAL *90 834*	56 603	62	34 231	38



Répartition territoriale des véhicules vérifiés

Directions territoriales	Véhicules vérifiés		Véhicules non conformes		Véhicules conformes	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
RÉGIONS						
Direction territoriale - Régions centrales et périphériques						
SCR - Québec	**10 259**	8 233	**3 526**	3 023	**6 733**	5 210
SCR - Chaudière-Appalaches	**8 249**	7 542	**2 890**	2 933	**5 359**	4 609
SCR - Saguenay–Côte-Nord	**5 712**	5 460	**1 957**	1 905	**3 755**	3 555
SCR - Lac-Saint-Jean	**4 754**	5 712	**1 706**	1 853	**3 048**	3 859
SCR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Est	**3 314**	3 818	**950**	964	**2 364**	2 854
SCR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Ouest	**2 863**	2 493	**1 097**	1 034	**1 766**	1 459
SCR - Mauricie–Centre-du-Québec	**6 663**	5 532	**2 498**	2 753	**4 165**	2 779
SCR - Estrie	**7 703**	6 725	**2 523**	2 329	**5 180**	4 396
SCR - Outaouais	**5 614**	4 455	**2 403**	1 928	**3 211**	2 527
SCR - Abitibi–Témiscamingue–Nord-du-Québec	**3 549**	4 505	**1 755**	2 271	**1 794**	2 234
Total partiel	**58 680**	54 475	**21 305**	20 993	**37 375**	33 482
Direction territoriale - Grand-Montréal						
SCR - Laval-Laurentides-Lanaudière	**4 564**	5 012	**1 863**	2 435	**2 701**	2 577
SCR - Montréal	**7 020**	6 818	**2 932**	2 816	**4 088**	4 002
SCR - Montérégie-Est	**9 542**	5 796	**3 694**	2 290	**5 848**	3 506
SCR - Montérégie-Ouest (Valleyfield)	**5 376**	5 624	**2 329**	2 506	**3 047**	3 118
SCR - Montérégie-Ouest (Saint-Jean)	**5 652**	5 574	**2 108**	2 222	**3 544**	3 352
Total partiel	**32 154**	28 824	**12 926**	12 269	**19 228**	16 555
TOTAL PROVINCIAL	**90 834**	83 299	**34 231**	33 262	**56 603**	50 037

la réglementation. L'exigence relative à la conformité est appliquée à l'occasion d'infractions à la charge, à l'arrimage, aux matières dangereuses, au dépassement du nombre d'heures de conduite et de travail permises, à l'obligation d'être titulaire de l'un des certificats prescrits par la Loi concernant la taxe sur les carburants, à l'état mécanique des véhicules (défectuosités majeures), à la possession du permis de conduire approprié, et à l'immatriculation.

Les activités aux postes de contrôle et aux balances de voirie

L'exploitation des postes de contrôle et des balances de voirie repose sur le principe d'ouverture sporadique. Ainsi, afin d'assurer un contrôle efficace des véhicules de transport, les heures d'ouverture des postes sont planifiées en tenant compte du flux de circulation et du type de transport. En 2000, le nombre de véhicules pesés aux 27 postes de contrôle s'élève à 490 040, comparativement à 402 620 en 1999, ce qui représente une augmentation de 22 p. 100. Près de 40 p. 100 des véhicules vérifiés et 45 p.100 des infractions constatées au cours de l'année l'ont été à ces endroits.

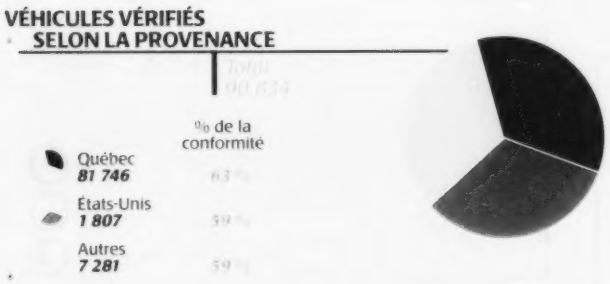
Répartition des constats d'infraction au Code de la sécurité routière

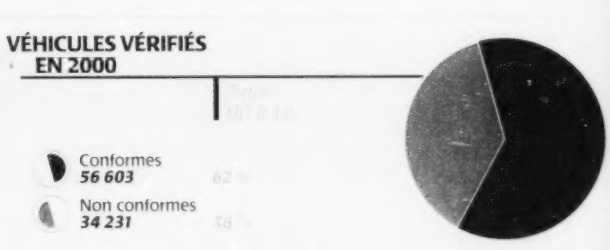
7 695	27 %	surcharge*
4 044	14 %	non-respect des dispositions du Code à l'égard de la vérification mécanique
2 820	10 %	non-respect des règles relatives aux véhicules et à leur équipement
1 801	6 %	non-respect des heures de conduite et de travail
1 739	6 %	absence de permis spécial ou charge du véhicule au-delà de la masse autorisée par permis spécial
1 418	5 %	dimension excédentaire
1 416	5 %	arrimage inadéquat
430	2 %	non-respect des dispositions du Code à l'égard du transport de matières dangereuses
7 231	25 %	autres infractions (immatriculation, permis de conduire, signalisation routière, règles de circulation, etc.)
28594	**100 %**	

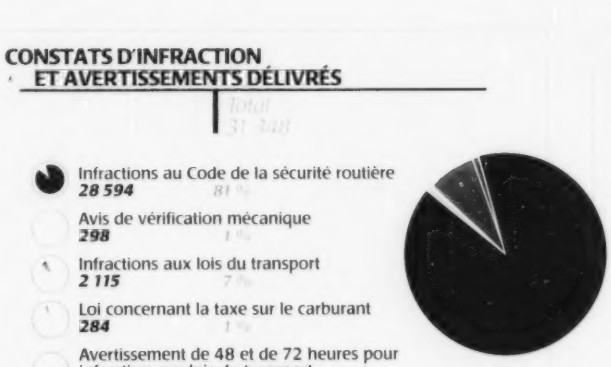
*62 % des constats d'infraction pour surcharge ont été remis aux postes de contrôle et aux balances de voirie

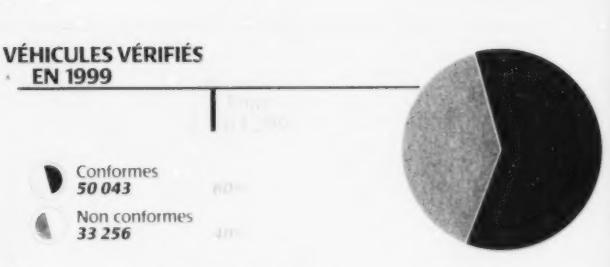
Répartition des véhicules vérifiés selon la provenance

	2000 Véhicules vérifiés	**2000 %**	1999 **Véhicules vérifiés**	1999 %	**2000**/1999 %
Québec	81 746	89,99	74 896	89,91	109,15
Ontario	4 371	4,81	4 164	5,00	104,97
États-Unis	1 807	1,99	1 672	2,01	108,07
Nouveau-Brunswick	1 493	1,64	1 195	1,43	124,94
Autres	1 417	1,56	1 372	1,65	103,28
TOTAL	90 834	100,00	83 299	100,00	109,05







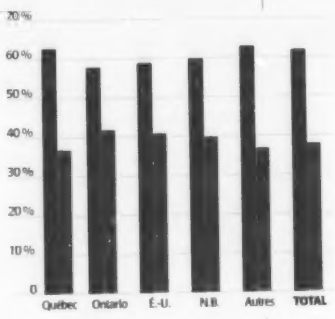


LA VÉRIFICATION DU RESPECT DU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DES AUTRES LOIS

Au cours de l'année 2000, les contrôleurs routiers ont vérifié 90 834 véhicules, comparativement à 83 299 en 1999, ce qui représente une augmentation de 9 p. 100 des véhicules vérifiés. Parmi ces véhicules, 90 p. 100 étaient immatriculés au Québec, tandis que 4,8 p. 100 provenaient de l'Ontario, 2 p. 100, des États-Unis, 1,6 p. 100, du Nouveau-Brunswick et 1,6 p. 100, des autres provinces canadiennes. Le taux de conformité des véhicules québécois qui ont été vérifiés était de 63 p. 100, par rapport à 59 p. 100 pour les véhicules en provenance des autres provinces du Canada et des États-Unis.

CONFORMITÉ DES VÉHICULES VÉRIFIÉS SUR LA ROUTE SELON LA PROVENANCE ET SELON LA CONFORMITÉ

	Conformes	%	Non conformes	%
Québec *81 746*	51 201	63	30 545	37
Ontario *4 371*	2 536	58	1 835	42
États-Unis *1 807*	1 072	59	735	41
Nouveau-Brunswick *1 493*	897	60	596	40
Autres *1 417*	897	63	520	37
TOTAL *90 834*	56 603	62	34 231	38



Parmi les 90 834 véhicules vérifiés, 56 603, ou 62 p. 100, étaient conformes aux lois et règlements en vigueur. En ce qui concerne les 34 231 véhicules qui n'étaient pas conformes aux normes, 31 348 constats d'infraction et avertissements ont été délivrés, soit 28 594 infractions relatives au Code de la sécurité routière, 298 avis de vérification mécanique, 2 115 infractions – y compris 1 498 infractions à la Loi sur les propriétaires et exploitants de véhicules lourds –, et 57 avertissements de 48 et de 72 heures relatifs aux différentes lois du transport et 284 infractions à la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Depuis le 1er août 1999, il n'est plus possible de délivrer des avis de 48 heures en vertu du Code de la sécurité routière. Au moment où l'infraction est constatée, il faut appliquer la politique de conformité; en conséquence, le conducteur pris en défaut ne peut reprendre la route s'il est dans l'impossibilité de se conformer à la réglementation, ni son véhicule si celui-ci n'est pas conforme à

Répartition territoriale des véhicules vérifiés

Directions territoriales	Véhicules vérifiés		Véhicules non conformes		Véhicules conformes	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
RÉGIONS						
Direction territoriale - Régions centrales et périphériques						
SCR - Québec	**10 259**	8 233	**3 526**	3 023	**6 733**	5 210
SCR - Chaudière-Appalaches	**8 249**	7 542	**2 890**	2 933	**5 359**	4 609
SCR - Saguenay–Côte-Nord	**5 712**	5 460	**1 957**	1 905	**3 755**	3 555
SCR - Lac-Saint-Jean	**4 754**	5 712	**1 706**	1 853	**3 048**	3 859
SCR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Est	**3 314**	3 818	**950**	964	**2 364**	2 854
SCR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Ouest	**2 863**	2 493	**1 097**	1 034	**1 766**	1 459
SCR - Mauricie–Centre-du-Québec	**6 663**	5 532	**2 498**	2 753	**4 165**	2 779
SCR - Estrie	**7 703**	6 725	**2 523**	2 329	**5 180**	4 396
SCR - Outaouais	**5 614**	4 455	**2 403**	1 928	**3 211**	2 527
SCR - Abitibi–Témiscamingue–Nord-du-Québec	**3 549**	4 505	**1 755**	2 271	**1 794**	2 234
Total partiel	**58 680**	54 475	**21 305**	20 993	**37 375**	33 482
Direction territoriale - Grand-Montréal						
SCR - Laval-Laurentides-Lanaudière	**4 564**	5 012	**1 863**	2 435	**2 701**	2 577
SCR - Montréal	**7 020**	6 818	**2 932**	2 816	**4 088**	4 002
SCR - Montérégie-Est	**9 542**	5 796	**3 694**	2 290	**5 848**	3 506
SCR - Montérégie-Ouest (Valleyfield)	**5 376**	5 624	**2 329**	2 506	**3 047**	3 118
SCR - Montérégie-Ouest (Saint-Jean)	**5 652**	5 574	**2 108**	2 222	**3 544**	3 352
Total partiel	**32 154**	28 824	**12 926**	12 269	**19 228**	16 555
TOTAL PROVINCIAL	**90 834**	83 299	**34 231**	33 262	**56 603**	50 037

la réglementation. L'exigence relative à la conformité est appliquée à l'occasion d'infractions à la charge, à l'arrimage, aux matières dangereuses, au dépassement du nombre d'heures de conduite et de travail permises, à l'obligation d'être titulaire de l'un des certificats prescrits par la Loi concernant la taxe sur les carburants, à l'état mécanique des véhicules (défectuosités majeures), à la possession du permis de conduire approprié, et à l'immatriculation.

Les activités aux postes de contrôle et aux balances de voirie

L'exploitation des postes de contrôle et des balances de voirie repose sur le principe d'ouverture sporadique. Ainsi, afin d'assurer un contrôle efficace des véhicules de transport, les heures d'ouverture des postes sont planifiées en tenant compte du flux de circulation et du type de transport. En 2000, le nombre de véhicules pesés aux 27 postes de contrôle s'élève à 490 040, comparativement à 402 620 en 1999, ce qui représente une augmentation de 22 p. 100. Près de 40 p. 100 des véhicules vérifiés et 45 p.100 des infractions constatées au cours de l'année l'ont été à ces endroits.

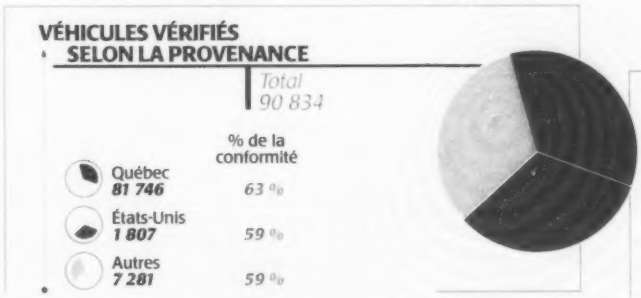
Répartition des constats d'infraction au Code de la sécurité routière

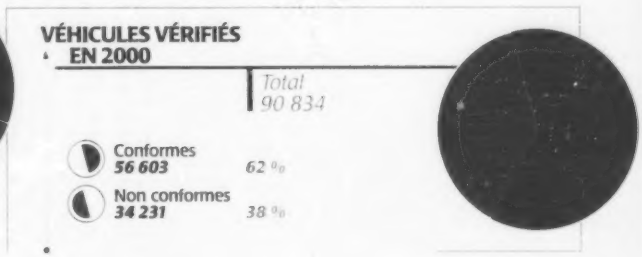
7 695	27 %	surcharge*
4 044	14 %	non-respect des dispositions du Code à l'égard de la vérification mécanique
2 820	10 %	non-respect des règles relatives aux véhicules et à leur équipement
1 801	6 %	non-respect des heures de conduite et de travail
1 739	6 %	absence de permis spécial ou charge du véhicule au-delà de la masse autorisée par permis spécial
1 418	5 %	dimension excédentaire
1 416	5 %	arrimage inadéquat
430	2 %	non-respect des dispositions du Code à l'égard du transport de matières dangereuses
7 231	25 %	autres infractions (immatriculation, permis de conduire, signalisation routière, règles de circulation, etc.)
28594	**100 %**	

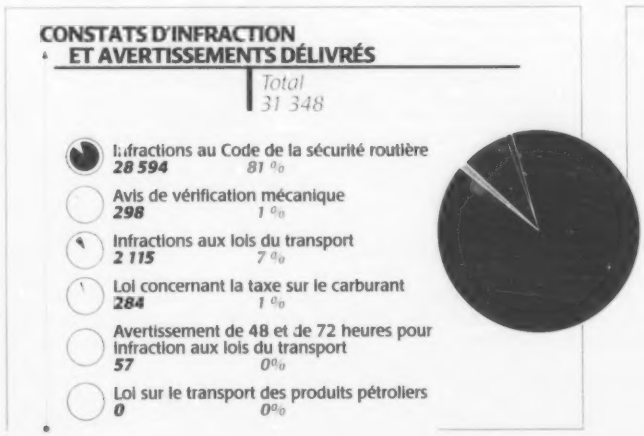
*62 % des constats d'infraction pour surcharge ont été remis aux postes de contrôle et aux balances de voirie.

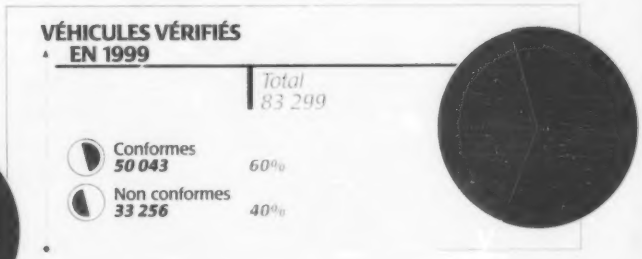
Répartition des véhicules vérifiés selon la provenance

	2000 Véhicules vérifiés	2000 %	1999 Véhicules vérifiés	1999 %	2000/1999 %
Québec	81 746	89,99	74 896	89,91	109,15
Ontario	4 371	4,81	4 164	5,00	104,97
États-Unis	1 807	1,99	1 672	2,01	108,07
Nouveau-Brunswick	1 493	1,64	1 195	1,43	124,94
Autres	1 417	1,56	1 372	1,65	103,28
TOTAL	90 834	100,00	83 299	100,00	109,05









Répartition territoriale des constats d'infractions et d'avertissements sur route

Directions territoriales

	Infractions Code de la sécurité routière		*48 heures Code de la sécurité routière		Infractions Lois du transport		48 et 72 heures Lois du transport		Loi sur les produits pétroliers		Loi concernant la taxe sur les carburants	
	2000	1999	**2000**	1999	**2000**	1999	**2000**	1999	**2000**	1999	**2000**	1999
Direction territoriale Régions centrales et périphériques												
Service CR - Québec	**1 961**	1 501	**29**	1 056	**372**	292	**0**	47	**0**	2	**0**	0
Service CR - Chaudière-Appalaches	**2 382**	2 331	**13**	111	**43**	55	**0**	1	**0**	7	**3**	2
Service CR - Saguenay–Côte-Nord	**1 663**	1 451	**6**	17	**38**	39	**0**	0	**0**	22	**4**	0
Service CR - Lac-Saint-Jean	**1 429**	1 495	**1**	30	**49**	122	**0**	5	**0**	5	**0**	0
Service CR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Est	**651**	636	**17**	44	**26**	33	**0**	1	**0**	11	**0**	1
Service CR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Ouest	**933**	810	**2**	108	**63**	66	**1**	1	**0**	1	**13**	12
Service CR - Mauricie–Centre-du-Québec	**1 826**	1 852	**24**	875	**100**	40	**4**	10	**0**	1	**0**	0
Service CR - Estrie	**2 248**	1 911	**12**	86	**144**	81	**21**	9	**0**	36	**6**	4
Service CR - Outaouais	**2 521**	1 811	**29**	166	**254**	117	**23**	19	**0**	12	**126**	63
Service CR - Abitibi–Témiscamingue–Nord-du-Québec	**1 759**	2 523	**69**	140	**78**	59	**3**	35	**0**	5	**10**	65
Total partiel	**17 373**	16 321	**202**	2 633	**1 167**	904	**52**	128	**0**	102	**162**	147
Direction territoriale du Grand-Montréal												
Service CR - Laval-Laurentides-Lanaudière	**1 652**	1 747	**23**	397	**133**	58	**1**	3	**0**	2	**0**	0
Service CR - Montréal	**2 719**	2 123	**30**	414	**404**	181	**3**	13	**0**	3	**10**	1
Service CR - Montérégie-Est	**2 909**	1 812	**3**	207	**99**	21	**1**	0	**0**	7	**2**	2
Service CR - Montérégie-Ouest (Salaberry-de-Valleyfield)	**2 054**	2 127	**29**	383	**142**	113	**0**	3	**0**	9	**105**	70
Service CR - Montérégie-Ouest (Saint-Jean)	**1 887**	1 990	**11**	336	**170**	93	**0**	0	**0**	11	**5**	4
Total partiel	**11 221**	9 799	**96**	1 737	**948**	466	**5**	19	**0**	32	**122**	77
TOTAL PROVINCIAL	**28 594**	26 120	**298**	4 370	**2 115**	1 370	**57**	147	**0**	134	**284**	224

* Comprend les avis de vérification mécanique

La période de dégel au cours de l'année 2000

Pendant la période de dégel, les activités de pesée revêtent une importance particulière. En effet, comme la résistance du réseau routier diminue considérablement, Contrôle routier Québec accorde, durant cette période, la priorité à la vérification du poids des véhicules lourds.

Du 6 mars au 24 mai 2000, l'opération dégel a permis de vérifier 21 708 véhicules, c'est-à-dire 33 p. 100 de plus que l'année précédente, et de peser 137 995 véhicules, comparativement à 117 786, en 1999, soit une augmentation de 17 p. 100. Les contrôleurs ont délivré 7 719 constats d'infraction au Code de la sécurité routière, dont 2 828 relativement à la masse.

Le contrôle de l'état mécanique

La vérification sur route des composantes mécaniques est exercée par les inspecteurs en vérification mécanique et les contrôleurs routiers. Parmi les véhicules ayant été vérifiés par les contrôleurs routiers en 2000, 15 943 ont fait l'objet d'une vérification mécanique complète. De ce nombre, 3 884, soit 24 p. 100, ont été mis hors de service à cause de défectuosités majeures et 10 001 comportaient des défectuosités mineures.

Pour leur part, les inspecteurs en vérification mécanique ont vérifié sur route les composantes mécaniques de 12 163 véhicules. Parmi ces véhicules vérifiés, 3 050 étaient conformes à la réglementation, 2 652, soit 22 p. 100, comportaient des défectuosités majeures, et 6 461 ont démontré des défectuosités mineures.

En 2000, le Contrôle routier Québec a poursuivi ses opérations de contrôle de l'état mécanique des autobus. Les contrôleurs routiers et les inspecteurs en vérification mécanique ont vérifié les composantes mécaniques de 3 497 autobus. Le taux de non-conformité majeure constaté s'élève à 8 p. 100, soit une augmentation de 4,2 p. 100 par rapport à 1999. Cette augmentation s'explique par l'ajout d'un effectif opérationnel au sein du Contrôle routier Québec, qui a permis la vérification des composantes mécaniques de quatre fois plus d'autobus qu'en 1999.

Répartition territoriale des constats d'infractions et d'avertissements sur route

Directions territoriales	Infractions Code de la sécurité routière		*48 heures Code de la sécurité routière		Infractions Lois du transport		48 et 72 heures Lois du transport		Loi sur les produits pétroliers		Loi concernant la taxe sur les carburants	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Direction territoriale Régions centrales et périphériques												
Service CR - Québec	**1 961**	1 501	**29**	1 056	**372**	292	**0**	47	**0**	2	**0**	0
Service CR - Chaudière-Appalaches	**2 382**	2 331	**13**	111	**43**	55	**0**	1	**0**	7	**3**	2
Service CR - Saguenay–Côte-Nord	**1 663**	1 451	**6**	17	**38**	39	**0**	0	**0**	22	**4**	0
Service CR - Lac-Saint-Jean	**1 429**	1 495	**1**	30	**49**	122	**0**	5	**0**	5	**0**	0
Service CR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Est	**651**	636	**17**	44	**26**	33	**0**	1	**0**	11	**0**	1
Service CR - Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Ouest	**933**	810	**2**	108	**63**	66	**1**	1	**0**	1	**13**	12
Service CR - Mauricie–Centre-du-Québec	**1 826**	1 852	**24**	875	**100**	40	**4**	10	**0**	1	**0**	0
Service CR - Estrie	**2 248**	1 911	**12**	86	**144**	81	**21**	9	**0**	36	**6**	4
Service CR - Outaouais	**2 521**	1 811	**29**	166	**254**	117	**23**	19	**0**	12	**126**	63
Service CR - Abitibi–Témiscamingue–Nord-du-Québec	**1 759**	2 523	**69**	140	**78**	59	**3**	35	**0**	5	**10**	65
Total partiel	**17 373**	16 321	**202**	2 633	**1 167**	904	**52**	128	**0**	102	**162**	147
Direction territoriale du Grand-Montréal												
Service CR - Laval-Laurentides-Lanaudière	**1 652**	1 747	**23**	397	**133**	58	**1**	3	**0**	2	**0**	0
Service CR - Montréal	**2 719**	2 123	**30**	414	**404**	181	**3**	13	**0**	3	**10**	1
Service CR - Montérégie-Est	**2 909**	1 812	**3**	207	**99**	21	**1**	0	**0**	7	**2**	2
Service CR - Montérégie-Ouest (Salaberry-de-Valleyfield)	**2 054**	2 127	**29**	383	**142**	113	**0**	3	**0**	9	**105**	70
Service CR - Montérégie-Ouest (Saint-Jean)	**1 887**	1 990	**11**	336	**170**	93	**0**	0	**0**	11	**5**	4
Total partiel	**11 221**	9 799	**96**	1 737	**948**	466	**5**	19	**0**	32	**122**	77
TOTAL PROVINCIAL	**28 594**	26 120	**298**	4 370	**2 115**	1 370	**57**	147	**0**	134	**284**	224

* Comprend les avis de vérification mécanique.

La période de dégel au cours de l'année 2000

Pendant la période de dégel, les activités de pesée revêtent une importance particulière. En effet, comme la résistance du réseau routier diminue considérablement, Contrôle routier Québec accorde, durant cette période, la priorité à la vérification du poids des véhicules lourds.

Du 6 mars au 24 mai 2000, l'opération dégel a permis de vérifier 21 708 véhicules, c'est-à-dire 33 p. 100 de plus que l'année précédente, et de peser 137 995 véhicules, comparativement à 117 786, en 1999, soit une augmentation de 17 p. 100. Les contrôleurs ont délivré 7 719 constats d'infraction au Code de la sécurité routière, dont 2 828 relativement à la masse.

Le contrôle de l'état mécanique

La vérification sur route des composantes mécaniques est exercée par les inspecteurs en vérification mécanique et les contrôleurs routiers. Parmi les véhicules ayant été vérifiés par les contrôleurs routiers en 2000, 15 943 ont fait l'objet d'une vérification mécanique complète. De ce nombre, 3 884, soit 24 p. 100, ont été mis hors de service à cause de défectuosités majeures et 10 001 comportaient des défectuosités mineures.

Pour leur part, les inspecteurs en vérification mécanique ont vérifié sur route les composantes mécaniques de 12 163 véhicules. Parmi ces véhicules vérifiés, 3 050 étaient conformes à la réglementation, 2 652, soit 22 p. 100, comportaient des défectuosités majeures, et 6 461 ont démontré des défectuosités mineures.

En 2000, le Contrôle routier Québec a poursuivi ses opérations de contrôle de l'état mécanique des autobus. Les contrôleurs routiers et les inspecteurs en vérification mécanique ont vérifié les composantes mécaniques de 3 497 autobus. Le taux de non-conformité majeure constaté s'élève à 8 p. 100, soit une augmentation de 4,2 p. 100 par rapport à 1999. Cette augmentation s'explique par l'ajout d'un effectif opérationnel au sein du Contrôle routier Québec, qui a permis la vérification des composantes mécaniques de quatre fois plus d'autobus qu'en 1999.

LE CONTRÔLE EN ENTREPRISE

Les inspecteurs en entreprise du Contrôle routier Québec qui s'assurent que les propriétaires et exploitants de véhicules lourds respectent les dispositions du Code de la sécurité routière et celles des lois et des règlements relatifs au transport routier. Au cours des visites qu'ils effectuent dans ces entreprises, les inspecteurs examinent les dossiers, les fiches journalières des heures de conduite et de travail des conducteurs, les rapports de vérification des véhicules, les permis ou toute autre pièce justificative que doit conserver ou présenter le propriétaire et exploitant de véhicules lourds. Les visites en entreprise sont planifiées à l'intérieur d'activités régulières ou à la suite d'une plainte.

Au cours de l'année 2000, les inspecteurs en entreprise ont mené à terme 974 interventions dont 15 p. 100 à la suite de plaintes, 60 p. 100 dans le cadre d'un programme de travail et 25 p. 100 pour d'autres motifs. Plus de 47 p. 100 des interventions touchaient le camionnage général, 18 p. 100 le transport de matières en vrac et 14 p. 100 le transport par autobus nolisé. Lors de ces 974 interventions, les inspecteurs en entreprise ont vérifié 2 533 dossiers de conducteurs, parmi lesquels 2 083 ont donné lieu à des recommandations de poursuites pour 256 infractions aux différentes lois sur les transports et pour 1 866 infractions au Code de la sécurité routière.

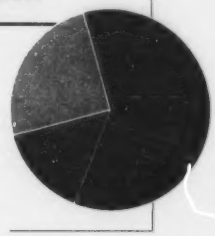
RÉPARTITION DES DOSSIERS D'INSPECTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Total 974

Camionnage général	461	47 %
Vrac	175	18 %
Autobus nolisé	104	11 %
Autres	234	24 %

RÉPARTITION DES DOSSIERS D'INSPECTION SELON L'ORIGINE

Total 974



Visites planifiées	582	60 %
Plaintes externes	149	15 %
Autres	243	25 %

CONFORMITÉ DES ENTREPRISES INSPECTÉES

Total 974

Conformes	458	47 %
Non conformes	516	53 %

LES MANDATAIRES EN VÉRIFICATION MÉCANIQUE

Le Code de la sécurité routière prévoit la vérification obligatoire, tous les six mois, des taxis, des véhicules utilisés pour l'enseignement par une école de conduite, des véhicules automobiles affectés au transport des élèves, des autobus et des minibus. Il prévoit également la vérification obligatoire, tous les douze mois, des véhicules d'urgence, des dépanneuses dont la masse est de 3 000 kg ou moins, ainsi que des véhicules dont la masse nette est de plus de 3 000 kg. Le programme de vérification mécanique inclut aussi la vérification, avant leur remise en circulation, des véhicules modifiés, des véhicules mis au rancart, des véhicules gravement accidentés et reconstruits, des véhicules remisés depuis plus de douze mois, et des véhicules d'occasion provenant de l'extérieur du Québec.

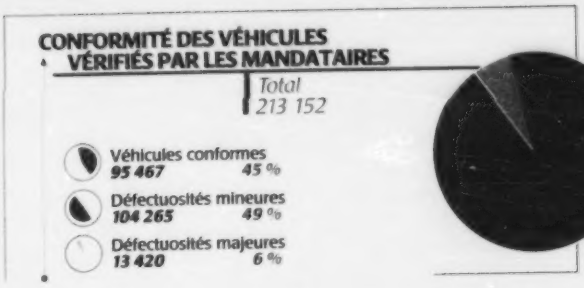
Pour vérifier les véhicules visés par le programme de vérification mécanique, la Société possède, depuis 1988, un réseau de mandataires composé d'entreprises agréées pour faire la vérification de leurs propres véhicules, ou « l'autovérification », et d'entreprises qui font des vérifications contre rémunération. Depuis 1995, les mandats d'autovérification sont remplacés progressivement par le Programme d'entretien préventif (PEP), décrit ci-dessous dans le texte.

Au 31 décembre 2000, le nombre des entreprises autorisées à vérifier leurs propres véhicules s'élevait à 34, et 146 étaient mandatées pour faire la vérification mécanique contre rémunération. Ces 146 entreprises détiennent 300 mandats; parmi ceux-ci, 111 permettent de vérifier les véhicules légers, et 158, de vérifier les véhicules lourds. Parmi les mandataires contre rémunération, 31 sont autorisés à vérifier l'application des normes qui régissent la reconstruction des véhicules accidentés et déclarés pertes totales par les assureurs.

Au cours de l'année 2000, les mandataires autorisés à vérifier leurs propres véhicules en ont examiné 36 792, et les mandataires contre rémunération ont vérifié 168 263 véhicules, pour un total de 205 055 vérifications mécaniques. Parmi ces véhicules, 100 769 présentaient des défectuosités mineures, et 13 179, ou 6 p. 100, des défectuosités majeures.

LE PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF

L'entretien préventif permet de maintenir le véhicule, ses composantes et son équipement, en bon état de fonctionnement. Ce programme est accessible à toutes les entreprises propriétaires d'un ou de plusieurs véhicules visés par la vérification périodique obligatoire.



Les entreprises propriétaires de véhicules et de remorques de plus de 3 000 kg de masse nette, d'autobus et de minibus, de véhicules d'urgence, de véhicules de taxi et de véhicules servant à l'enseignement dans les écoles de conduite, peuvent adhérer au programme d'entretien préventif de la Société. Les propriétaires de véhicules qui y adhèrent ne sont plus obligés de soumettre leurs véhicules à la vérification mécanique périodique; cependant, ils doivent appliquer rigoureusement leur programme d'entretien préventif et maintenir leurs véhicules en bon état mécanique. Par conséquent, il n'est plus nécessaire qu'ils produisent des certificats de vérification mécanique.

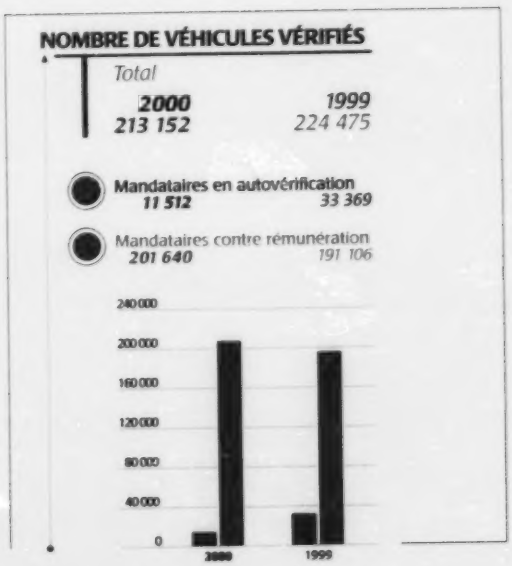
Au 31 décembre 2000, 2 964 entreprises, comptant au total 59 927 véhicules, avaient reçu une attestation de ce programme. Lors des 890 visites d'attestation, les mécaniciens ont vérifié 1 623 véhicules. Parmi ces véhicules, 1 554 étaient conformes à la réglementation, 27 comportaient des défectuosités mécaniques mineures, et 42, des défectuosités mécaniques majeures.

LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Le réseau de mandataires en vérification mécanique et les entreprises attestées PEP font l'objet de contrôles de la qualité par les mécaniciens de la Société. Au cours de leurs visites, ces mécaniciens choisissent, au hasard, un certain nombre de véhicules, afin d'examiner la qualité de la vérification mécanique exécutée par les mandataires, et de s'assurer que le programme d'entretien préventif des entreprises attestées PEP est respecté.

En 2000, à l'occasion des 498 visites de contrôle de la qualité des mandataires, les mécaniciens de la Société ont vérifié 519 véhicules. Parmi ces véhicules, 439 étaient conformes à la réglementation, 71 comportaient des défectuosités mécaniques mineures, et 9, des défectuosités mécaniques majeures.

Lors des 963 visites de contrôle de la qualité des entreprises attestées PEP, les mécaniciens de la Société ont vérifié 4 081 véhicules. De ces véhicules 2 130 étaient conformes, 1 703 comportaient des défectuosités mécaniques mineures, et 248, des défectuosités mécaniques majeures.



ion des opérations

tés de soutien

L'ENQUÊTE SUR LA CONSOMMATION DE DROGUE ET D'ALCOOL CHEZ LES CAMIONNEURS

En 2000, la Vice-présidence au contrôle routier a participé à une enquête pilote sur la consommation d'alcool et de drogue. Cette enquête a été menée auprès des conducteurs de camions et elle s'est déroulée entre le 8 et le 23 juin 2000 dans les régions de l'Estrie, de Montréal, de la Montérégie Ouest, du Saguenay et de la Côte-Nord. Au cours de l'année 2001, une autre enquête du même genre sera menée à l'échelle provinciale.

L'ÉVALUATION DU TAUX DE CONFORMITÉ

Dans le cadre des orientations stratégiques en contrôle routier adoptées par le Contrôle routier Québec, il est prévu d'améliorer les cibles d'intervention sur la base d'une meilleure connaissance de l'état de conformité du parc de véhicules lourds. À cette fin, pour la troisième année consécutive, le Contrôle routier Québec s'est joint à l'Alliance nord-américaine sur la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC) pour participer à un programme spécial de vérifications des freins pneumatiques.

Inscrite dans le Programme d'application sélective (PAS), cette opération vise à promouvoir l'importance de vérifier les freins des véhicules lourds et à renforcer la mentalité à ce sujet. Les résultats de l'Opération freins pneumatiques 2000 permet de faire les constatations suivantes à l'échelle du Québec. Parmi les 1 266 véhicules vérifiés, 205 avaient une défectuosité majeure aux freins, ce qui représente 16 p. 100 d'entre eux, comparativement à 14 p. 100 en 1999.

LE CENTRE D'INFORMATION

Pour appuyer son travail, le personnel du contrôle routier a accès à un service centralisé d'information sur les conducteurs et sur les transporteurs. Durant l'année, un total de 75 127 appels ont été acheminés vers ce service.

La Société fournit, aux gestionnaires du contrôle routier et à leur personnel, tout l'appui nécessaire pour leur permettre d'appliquer, de façon uniforme, l'ensemble des lois et des règlements. Ainsi, le personnel responsable de l'interprétation des lois et des règlements relatifs au transport routier a reçu 18 656 appels téléphoniques; il a résolu 12 368 problèmes d'ordre opérationnel.

Les campagnes et activités d'information

Au cours de l'année 2000, la Vice-présidence au contrôle routier s'est dotée d'une nouvelle signature pour concrétiser la mise en place du Contrôle routier Québec. Ainsi, des modifications ont dû être apportées à plusieurs des composantes des biens et de l'équipement divers fournis à certaines catégories de son personnel.

En 2000, la Vice-présidence au contrôle routier a exercé diverses activités d'information visant à réduire le nombre d'accidents impliquant un véhicule lourd. Ces activités portaient, notamment, sur la réglementation en vigueur touchant les utilisateurs de véhicules lourds de transport de biens et de personnes.

Une tournée d'information

En collaboration avec le ministère des Transports et la Commission des transports du Québec, le Contrôle routier Québec a entrepris une tournée d'information au cours du printemps. Portant sur l'ensemble des obligations des utilisateurs de véhicules lourds, ces séances d'information ont eu lieu dans une quinzaine de villes du Québec. À l'occasion de ces soirées, les animateurs ont informé plusieurs milliers de conducteurs et de transporteurs sur la politique d'évaluation, les heures de conduite, la vérification avant départ, les poids et les dimensions des véhicules, l'arrimage et l'obligation de s'inscrire à la Commission des transports du Québec.

Au cours de l'été, la Société a fait le lancement de trois vidéocassettes et d'un guide sur la vérification avant départ. Produites en collaboration avec la Vice-présidence au contrôle routier, l'Association sectorielle Transport Entreposage et les Centres de formation en conduite de véhicules lourds de Saint-Jérôme de Charlesbourg, ces vidéocassettes et leur guide d'accompagnement ont comme objectifs d'informer et de former les conducteurs sur leur obligation de faire une vérification mécanique avant d'utiliser leur véhicule et sur tous les éléments que cette vérification doit englober pour qu'elle soit faite de manière appropriée. En effet, à la suite d'une telle vérification, effectuée adéquatement en une quinzaine de minutes tout au plus, le conducteur s'assure de mettre sur la route un véhicule en bon état mécanique et, par conséquent, sécuritaire.

Une recherche menée en 1995 par le professeur Michel Gou de l'École polytechnique de l'Université de Montréal, démontre que 13 p. 100 des accidents impliquant un camion lourd avaient une cause d'origine mécanique. De plus, l'étude conclut que 23 des 30 accidents causés par des défectuosités mécaniques auraient pu être évités si une vérification adéquate avait été faite avant le départ.

Le lancement de la vidéocassette portant sur la vérification des autobus scolaires a été fait le 8 juillet 2000, à l'occasion du congrès de l'Association du transport écolier du Québec. Celui de la vidéocassette portant sur les camions a été fait conjointement avec l'Association du camionnage du Québec, lors d'une conférence de presse tenue au mois d'août. Quant à la vidéocassette traitant de la vérification des autobus interurbains, elle a été distribuée à tous les membres de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec. Pour ce qui est du *Guide sur la vérification mécanique avant départ*, il a été distribué aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds inscrits dans le registre de la Commission des transports du Québec.

Les angles morts, voyez-y

Chaque année, au Québec, environ 30 automobilistes meurent et 530 sont blessés dans un accident dont la cause est liée aux angles morts d'un véhicule lourd. Des études américaines, canadiennes et québécoises nous indiquent, en effet, qu'entre 29 et 35 p. 100 des accidents de la route impliquant un véhicule lourd et une automobile sont survenus à l'intérieur de cette zone de danger que représente l'angle mort.

Voilà pourquoi une campagne d'information, sous le thème *Les angles morts, voyez-y* a été mise en place au cours de l'été 2000, au moment où la circulation des véhicules routiers, légers et lourds, est le plus dense et où les risques d'accidents sont très élevés. Par cette campagne, comprenant quatre moyens de communication différents, les automobilistes ont été sensibilisés aux dangers de collision que représente leur présence dans les angles morts des véhicules lourds, des camions et des autobus.

Les quatre moyens de communication utilisés sont les suivants :

- 350 panneaux routiers installés le long des routes du Québec;
- un message imprimé placé, pendant trois semaines à raison de huit parutions par semaine, dans La Presse, Le Devoir, Le Soleil, Le Journal de Québec, Le Journal de Montréal, Le Nouvelliste, La Voix de l'Est et The Gazette;
- un message radiophonique de trente secondes diffusé à partir du 19 juin pendant cinq semaines consécutives, avec une reprise à la fin du mois d'août;
- 15 000 mini-affiches pour les camions et les autobus.

Pour la huitième année consécutive, la Vice-présidence au contrôle routier, en collaboration avec des représentants de la Société, a participé à l'élaboration de la revue *Le Routier*, une revue trimestrielle destinée à tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

En 2000, de concert avec le ministère des Transports, la Société a repris sa campagne *En période de dégel, suis un régime... c'est mieux pour la route*. Cette campagne a lieu chaque année, de mars à mai; elle rappelle aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds qu'ils doivent réduire leurs charges durant la période de dégel. Affiches, dépliants, annonces publicitaires et communiqués de presse sont tous des moyens utilisés pour sensibiliser les propriétaires et exploitants de véhicules lourds aux dommages importants causés par la surcharge pendant le dégel printanier, et pour les exhorter à respecter la réglementation en vigueur.

LES RELATIONS PUBLIQUES

Les activités médiatisées relatives au contrôle routier

À une trentaine d'occasions au cours de l'année 2000, la Vice-présidence au contrôle routier a convoqué la presse au moment où étaient exercées des activités de contrôle routier dans toutes les régions du Québec. Les médias d'information sont ainsi sensibilisés à ce qui se fait en matière de sécurité routière, plus particulièrement lorsqu'il s'agit des véhicules lourds. La stratégie qui consiste à convoquer la presse à ces événements s'est révélée très efficace pour accroître, auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, l'appréhension qu'ils doivent éprouver en ce qui concerne une probable interception pour exercer un contrôle. Cette stratégie visait à rehausser le taux de conformité aux différentes lois et divers règlements du transport par route des personnes et des marchandises. De plus, elle avait pour objectifs complémentaires :

- de faire connaître le mandat de la Vice-présidence en matière de contrôle routier des personnes et des marchandises;
- de faire connaître et de mettre en valeur le travail des contrôleurs routiers, des inspecteurs en vérification mécanique, et des inspecteurs en entreprise;
- de faire connaître les objectifs du Contrôle routier Québec et ses priorités;
- de faire connaître les lois et les règlements du transport par route des personnes et des marchandises.

Les congrès, les salons et les événements de promotion

En 2000, la Vice-présidence au contrôle routier a participé à une dizaine de congrès organisés par les différentes associations de l'industrie du transport. Lors de ces événements, les contrôleurs routiers et les inspecteurs en vérification mécanique du Contrôle routier Québec ont été mis à contribution. En plus d'un stand d'information sur le contrôle routier, plusieurs ateliers, axés sur les contenus des lois et des règlements du transport des personnes et des marchandises, ont été présentés à chacun des congrès.

Pour la huitième année consécutive, la Société a commandité la tenue de cinq rallyes sécurité pour camions lourds. Destinés à promouvoir et à valoriser des comportements responsables sur le chapitre de la conduite d'un véhicule lourd, ces rallyes permettent à l'Agence du contrôle routier de sensibiliser les conducteurs et les chefs d'entreprises de transport au respect des lois et des règlements qui s'appliquent à l'industrie du transport routier.

LA CONCERTATION AVEC LES AUTRES ADMINISTRATIONS ET AVEC LES ASSOCIATIONS DE TRANSPORTEURS ROUTIERS

En participant aux travaux de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC), la Vice-présidence au contrôle routier entretient des relations avec les autres administrations nord-américaines. Les travaux exécutés par les membres de l'ASVC visent à améliorer l'uniformité du contrôle de l'état mécanique des véhicules en Amérique du Nord.

En 2000, les membres de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC) ont maintenu l'opération « Roadcheck », portant sur la vérification mécanique des véhicules lourds, et ils ont reconduit les opérations de vérification mécanique portant sur la vérification des freins. Le Contrôle routier Québec a participé à ces opérations qui se sont tenues le 6 mai, le 6 septembre et le 4 octobre, pour la vérification des freins, et du 6 au 8 juin, pour la vérification de l'état mécanique.

Lors de l'opération « Roadcheck », 1 164 véhicules ont été sélectionnés de façon aléatoire au Québec. La vérification mécanique, en vertu du Règlement sur les normes de sécurité de véhicules lourds, a démontré que 26 p. 100 des véhicules présentaient des défectuosités mécaniques majeures. Ce pourcentage est légèrement au-dessus de la moyenne canadienne de 23 p. 100.

L'opération freins pneumatiques 2000 a, quant à elle, permis de vérifier les freins de 1 266 véhicules lourds au Québec. De ce nombre, 205 véhicules présentaient une défectuosité majeure aux freins, soit 16 p. 100. Ce pourcentage est légèrement au-dessus de la moyenne canadienne de 13 p. 100.

Lorsqu'il s'agit de chercher des solutions adaptées aux différents problèmes de chaque secteur du transport, le Contrôle routier Québec reconnaît l'importance d'agir de concert avec l'industrie du transport. À cet égard, il a collaboré avec le ministère des Transports, en tenant, au cours de l'année 2000, des réunions périodiques avec les représentants de l'Association du camionnage du Québec (ACQ). Des rencontres avec des représentants de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ), de l'Association nationale des camionneurs artisans indépendants (ANCAI) et de l'Association des propriétaires de camions-remorques indépendants du Québec inc. (APCRIQ) ont également eu lieu.

À la demande de différentes associations de transporteurs, lesquelles se préoccupent de vérifier le poids des véhicules lourds afin de faciliter leur conformité à la masse, le Contrôle routier Québec a poursuivi le projet pilote qui permet d'utiliser, en l'absence de l'effectif opérationnel, certains postes de contrôle.

n
el et des ressources

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La création de le Contrôle routier Québec, au sein de la Société de l'assurance automobile, pour assumer, de manière exclusive, la responsabilité du contrôle routier, a été concrétisée au mois de mai 2000.

Le Contrôle routier Québec relève de la Vice-présidence au contrôle routier dont les opérations de contrôle sur route et en entreprise sont exercées par quinze services régionaux de contrôle routier (SRCR), répartis à travers la province, et ce, sous la responsabilité de deux directions territoriales.

La Vice-présidence dispose également d'une direction de coordination des opérations de contrôle routier. Cette direction a pour mission de fournir, aux directions territoriales, le soutien administratif, technique et légal, nécessaire pour exercer le contrôle routier ainsi que pour planifier et coordonner les opérations entre régions et à caractère national. De plus, le personnel de cette direction doit s'assurer de l'évolution continue du modèle opérationnel en contrôle routier.

Répartition de l'effectif en contrôle routier, en équivalent temps complet (ETC*)

Directions territoriales

	Contrôleurs routiers	Inspecteurs en VM	Inspecteurs en entreprise	Cadres professionnels soutien	Total
CR Régions centrales et périphériques	0,00	0,00	0,00	4,10	4,10
Service CR - Québec	15,88	4,00	1,81	5,09	26,78
Service CR - Chaudière - Appalaches	12,24	2,52	1,30	4,06	20,12
Service CR - Saguenay–Côte-Nord	9,84	3,00	2,00	6,10	20,94
Service CR - Lac-St-Jean	8,00	1,32	0,00	2,10	11,42
Service CR - Bas-St-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Est	7,98	4,20	1,48	6,29	19,95
Service CR - Bas-St-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Ouest	5,89	1,21	0,90	1,44	9,44
Service CR - Estrie	14,56	2,51	2,00	5,91	24,98
Service CR - Mauricie–Bois-Francs	11,50	2,69	0,11	5,73	20,03
Service CR - Outaouais	13,15	2,16	1,89	2,74	19,94
Service CR - Abitibi–Témiscamingue–Nord-du-Québec	9,31	2,69	1,99	7,31	21,30
Total partiel	**108,35**	**26,30**	**13,48**	**50,87**	**199,00**
CR du Grand Montréal	0,00	0,00	0,00	1,02	1,02
Service CR - Laval-Laurentides-Lanaudière	16,59	0,91	2,00	3,36	22,86
Service CR - Montréal	13,99	1,00	3,82	4,98	23,79
Service CR - Montérégie-Est	28,58	0,00	0,00	0,00	28,58
Service CR - Montérégie-Ouest (Salaberry-de-Valleyfield)	15,84	1,00	0,00	0,00	16,84
Service CR - Montérégie-Est (St-Jean)	11,41	0,00	0,00	1,88	13,29
Coordination - Service territorial	0,00	0,52	4,71	4,47	9,70
Service de la vérification mécanique - Grand-Montréal	0,00	23,02	1,00	5,92	29,94
Total partiel	**86,41**	**26,45**	**11,53**	**21,63**	**146,02**
Total en régions	**194,76**	**52,75**	**25,01**	**72,50**	**345,02**
Siège social				**102,82**	**102,82**
TOTAL GLOBAL	**194,76**	**52,75**	**25,01**	**175,32**	**447,84**

* ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

LE PERSONNEL

Au cours de l'année 2000, la Vice-présidence au contrôle routier a poursuivi la dotation des 80 postes additionnels octroyés par le Conseil du trésor en août 1999. En mars 2000, 32 nouveaux contrôleurs routiers ont entrepris leur formation à l'École nationale de police du Québec et, en septembre 2000, ils commençaient à effectuer des contrôles sur route. Ces 32 nouveaux contrôleurs étaient tous des employés de la fonction publique et ils s'étaient qualifiés dans le cadre de concours de promotion auxquels on avait mis un terme au début de l'année.

Les concours de recrutement

Des concours de recrutement public ont été tenus et ont attiré 3 400 candidates et candidats, dont 2 174 ont satisfait aux nouvelles exigences. Parmi ceux-ci, 437 ont réussi le processus d'évaluation et ont été déclarés aptes. Cinquante-deux d'entre eux commenceront leur formation en janvier 2001; ils combleront les nouveaux postes et ceux qui sont devenus vacants.

Les quinze nouveaux postes d'inspecteur en vérification mécanique ont tous été comblés en avril 2000, à la suite des concours de recrutement public. Quant aux quinze postes d'inspecteur en entreprise, ils seront comblés au début de l'année 2001.

L'effectif

Au 31 décembre 2000, la Société avait affecté au contrôle routier 475 postes, dont 371 en région.

La formation et le perfectionnement

En 2000, la Vice-présidence au contrôle routier a revu en profondeur son programme de formation à la tâche destiné aux contrôleurs routiers. Le contenu de ce programme de formation a été homologué par l'École nationale de police du Québec, qui était également chargée de fournir les services professionnels relatifs à la préparation et à l'homologation des cours pour la formation des nouveaux contrôleurs routiers, laquelle se divise en quatre étapes :

- l'introduction au cadre de travail, le processus pour se familiariser avec le Code de la sécurité routière et le manuel de la procédure, les interventions physiques et les techniques de patrouille;
- les charges et les dimensions, le permis spécial de circulation et l'arrimage des charges;
- les véhicules et leur équipement, les premiers soins, le Code de procédure pénale, la Loi d'accès à l'information et le témoignage devant les tribunaux;

- les heures de conduite et de travail, les règles de circulation, la Loi sur les PEVL, la taxe sur les carburants, le Règlement sur les trains routiers et la défense contre les agressions physiques.

La Vice-présidence au contrôle routier a également offert un programme de formation à la tâche aux quinze nouveaux inspecteurs en vérification mécanique. D'une durée de 25 jours, ce programme portait principalement sur les thèmes suivants :

- les principales composantes mécaniques des véhicules lourds et légers;
- les normes de sécurité;
- le contrôle de la qualité et le programme d'entretien préventif dans les entreprises;
- les méthodes d'inspection et de vérification mécanique;
- les outils informatiques qui soutiennent les opérations de vérification mécanique;
- les éléments de communication pour entretenir des relations d'affaires efficaces avec la clientèle.

Une formation sur l'accès à l'information, les droits des citoyens et la confidentialité a été enclenchée au bénéfice des 50 inspecteurs en vérification mécanique déjà en poste.

La Vice-présidence au contrôle routier a également offert, à une trentaine de contrôleurs routiers embauchés en 2000, un programme de formation portant sur le système informatique destiné à fournir un soutien aux ressources affectées aux opérations de contrôle sur route.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000, cinq sessions de formation en expertise technique des véhicules gravement accidentés ont été données. Au total, 37 personnes, dont 22 inspecteurs en entreprise, ont reçu cette formation.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES, IMMOBILIÈRES ET INFORMATIONNELLES

L'année 2000 a été marquée par divers projets de développement des sites de contrôle routier. Les principales réalisations ont été la construction d'une aire de contrôle sur la route 108, à Bury dans la région de l'Estrie, ainsi que la construction, en partenariat avec le ministère des Transports du Québec (MTQ), d'une aire de contrôle sur l'autoroute 55 Sud à Drummondville.

L'année 2000 a également été marquée par la réalisation de la première phase du plan quinquennal de maintien des infrastructures de génie civil dans les postes et aires de contrôle routier. À cette fin, sept projets de réfection de pavage dans les bretelles d'accès aux postes et dans les stationnements ont été réalisés dans trois régions différentes, soit quatre dans la grande région de Montréal, deux dans la région de Québec et un dans la région de l'Estrie. Tous ces projets ont été réalisés en partenariat avec le ministère des Transports du Québec. De plus, un programme anticorrosion des balances a été intégré au plan de maintien des infrastructures.

D'autres projets d'amélioration ont aussi été réalisés en partenariat avec le ministère des Transports du Québec. Il s'agit de la réfection de l'entrée du poste de contrôle de Pointe-Lebel, de la réfection des approches en béton de la balance de Ville-Marie en Abitibi, ainsi que des réfections mineures en béton dans différents sites de contrôle.

En 2000, le plan global d'informatisation du contrôle routier s'est achevé avec les dernières livraisons de ses applications informatiques. Les outils d'assistance aux interventions en entreprise permettent ainsi aux inspecteurs en entreprise d'enregistrer les faits observés au moment de leurs visites et de produire, par informatique, les documents y afférents et les rapports de gestion.

Les résultats du projet pilote visant à installer des terminaux dans les véhicules du contrôle routier ayant été positifs, le déploiement de l'équipement visé a débuté en février 2000, pour se terminer en février 2001. Le parc automobile des contrôleurs routiers sera équipé de l'infrastructure véhiculaire, à l'exception des véhicules des régions de l'Abitibi, de la Côte-Nord, de la Gaspésie et de l'Outaouais. Cette automatisation des tâches administratives et du traitement de l'information simplifiera grandement le travail des contrôleurs routiers et offrira également une information à jour plus accessible.

L'évolution de la technologie amène la Vice-présidence au contrôle routier à remplacer l'environnement de développement des applications de ce secteur par un nouvel environnement basé sur des standards plus ouverts et plus favorables à l'évolution des applications. Cette mutation permettra d'accroître la capacité des applications et leur richesse fonctionnelle. Les travaux, débutés en 2000, s'achèveront en 2002.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Au cours de l'année 2000, les dépenses liées au contrôle routier totalisent 40,5 millions de dollars. Une entente conclue, entre la Société et le ministère des Finances, pour la période s'échelonnant du 1er avril 2000 au 31 mars 2001, a permis de fixer la contribution du ministère des Finances à 45 millions de dollars. Les dépenses excédant cette contribution sont financées par la Société.

Les frais d'administration affectés à l'exécution du mandat du contrôle routier sont des dépenses planifiées dans le processus budgétaire, au même titre que les autres frais d'administration de la Société.

Frais d'administration du contrôle routier

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2000

En milliers de dollars

	2000	1999
Traitements et charges sociales	**23 623**	22 523
Frais de déplacement	**1 026**	818
Services administratifs et professionnels	**1 936**	2 080
Frais de communication	**1 425**	876
Information et publicité	**797**	434
Mobilier, agencement et équipement	**906**	543
Frais d'entretien	**1 690**	1 459
Loyers, taxes et électricité	**1 555**	1 356
Matériel informatique et bureautique	**231**	145
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**847**	501
Impression, fournitures et autres dépenses	**1 437**	708
Amortissement des immobilisations	**716**	729
Frais généraux	**4 343**	3 861
TOTAL	**40 532**	36 033

- les heures de conduite et de travail, les règles de circulation, la Loi sur les PEVL, la taxe sur les carburants, le Règlement sur les trains routiers et la défense contre les agressions physiques.

La Vice-présidence au contrôle routier a également offert un programme de formation à la tâche aux quinze nouveaux inspecteurs en vérification mécanique. D'une durée de 25 jours, ce programme portait principalement sur les thèmes suivants :

- les principales composantes mécaniques des véhicules lourds et légers;
- les normes de sécurité;
- le contrôle de la qualité et le programme d'entretien préventif dans les entreprises;
- les méthodes d'inspection et de vérification mécanique;
- les outils informatiques qui soutiennent les opérations de vérification mécanique;
- les éléments de communication pour entretenir des relations d'affaires efficaces avec la clientèle.

Une formation sur l'accès à l'information, les droits des citoyens et la confidentialité a été enclenchée au bénéfice des 50 inspecteurs en vérification mécanique déjà en poste.

La Vice-présidence au contrôle routier a également offert, à une trentaine de contrôleurs routiers embauchés en 2000, un programme de formation portant sur le système informatique destiné à fournir un soutien aux ressources affectées aux opérations de contrôle sur route.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000, cinq sessions de formation en expertise technique des véhicules gravement accidentés ont été données. Au total, 37 personnes, dont 22 inspecteurs en entreprise, ont reçu cette formation.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES, IMMOBILIÈRES ET INFORMATIONNELLES

L'année 2000 a été marquée par divers projets de développement des sites de contrôle routier. Les principales réalisations ont été la construction d'une aire de contrôle sur la route 108, à Bury dans la région de l'Estrie, ainsi que la construction, en partenariat avec le ministère des Transports du Québec (MTQ), d'une aire de contrôle sur l'autoroute 55 Sud à Drummondville.

L'année 2000 a également été marquée par la réalisation de la première phase du plan quinquennal de maintien des infrastructures de génie civil dans les postes et aires de contrôle routier. À cette fin, sept projets de réfection de pavage dans les bretelles d'accès aux postes et dans les stationnements ont été réalisés dans trois régions différentes, soit quatre dans la grande région de Montréal, deux dans la région de Québec et un dans la région de l'Estrie. Tous ces projets ont été réalisés en partenariat avec le ministère des Transports du Québec. De plus, un programme anticorrosion des balances a été intégré au plan de maintien des infrastructures.

D'autres projets d'amélioration ont aussi été réalisés en partenariat avec le ministère des Transports du Québec. Il s'agit de la réfection de l'entrée du poste de contrôle de Pointe-Lebel, de la réfection des approches en béton de la balance de Ville-Marie en Abitibi, ainsi que des réfections mineures en béton dans différents sites de contrôle.

En 2000, le plan global d'informatisation du contrôle routier s'est achevé avec les dernières livraisons de ses applications informatiques. Les outils d'assistance aux interventions en entreprise permettent ainsi aux inspecteurs en entreprise d'enregistrer les faits observés au moment de leurs visites et de produire, par informatique, les documents y afférents et les rapports de gestion.

Les résultats du projet pilote visant à installer des terminaux dans les véhicules du contrôle routier ayant été positifs, le déploiement de l'équipement visé a débuté en février 2000, pour se terminer en février 2001. Le parc automobile des contrôleurs routiers sera équipé de l'infrastructure véhiculaire, à l'exception des véhicules des régions de l'Abitibi, de la Côte-Nord, de la Gaspésie et de l'Outaouais. Cette automatisation des tâches administratives et du traitement de l'information simplifiera grandement le travail des contrôleurs routiers et offrira également une information à jour plus accessible.

L'évolution de la technologie amène la Vice-présidence au contrôle routier à remplacer l'environnement de développement des applications de ce secteur par un nouvel environnement basé sur des standards plus ouverts et plus favorables à l'évolution des applications. Cette mutation permettra d'accroître la capacité des applications et leur richesse fonctionnelle. Les travaux, débutés en 2000, s'achèveront en 2002.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Au cours de l'année 2000, les dépenses liées au contrôle routier totalisent 40,5 millions de dollars. Une entente conclue, entre la Société et le ministère des Finances, pour la période s'échelonnant du 1er avril 2000 au 31 mars 2001, a permis de fixer la contribution du ministère des Finances à 45 millions de dollars. Les dépenses excédant cette contribution sont financées par la Société.

Les frais d'administration affectés à l'exécution du mandat du contrôle routier sont des dépenses planifiées dans le processus budgétaire, au même titre que les autres frais d'administration de la Société.

Frais d'administration du contrôle routier

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2000

En milliers de dollars

	2000	[illegible]
Traitements et charges sociales	**23 623**	22 523
Frais de déplacement	**1 026**	818
Services administratifs et professionnels	**1 936**	2 080
Frais de communication	**1 425**	876
Information et publicité	**797**	434
Mobilier, agencement et équipement	**906**	543
Frais d'entretien	**1 690**	1 459
Loyers, taxes et électricité	**1 555**	1 356
Matériel informatique et bureautique	**231**	145
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**847**	501
Impression, fournitures et autres dépenses	**1 437**	708
Amortissement des immobilisations	**716**	729
Frais généraux	**4 343**	3 861
TOTAL	**40 532**	36 033